



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Centro de Ciências da Educação
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



Renata Aparecida de Oliveira

**Avaliação da Qualidade dos Serviços de Referência da
Biblioteca Universitária da Universidade Federal de
Santa Catarina**

Florianópolis, 2010.

RENATA APARECIDA DE OLIVEIRA

**Avaliação da Qualidade dos Serviços de Referência da
Biblioteca Universitária da Universidade Federal de
Santa Catarina**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientação: Prof. Gregório Jean Varvakis Rados, PhD.

Florianópolis, 2010

Ficha catalográfica elaborada pela acadêmica Renata Aparecida de Oliveira do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina.

O48a Oliveira, Renata Aparecida de, 1983 –
Avaliação da Qualidade dos Serviços de Referência da Biblioteca
Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina/ Renata
Aparecida de Oliveira. – 2010.
70 f.

Orientador: Gregório Jean Varvakis Rados, PhD.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro
de Ciências da Educação, 2010.

1. Serviços de Referência. 2. Qualidade em serviços.
3. Determinantes de qualidade. I. Título.

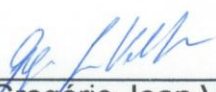
CDD 22 ed. – 658.562
CDU – 658.56:02

Acadêmica: Renata aparecida de Oliveira

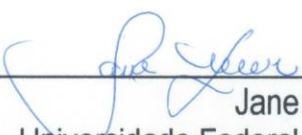
Título: Avaliação da Qualidade dos Serviços de Referência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com nota 8,0


Florianópolis, 05 de agosto de 2010.



Professor Gregório Jean Varvakis Rados, PhD.
Universidade Federal de Santa Catarina
Professor Orientador



Jane Lúcia Santos, Me.
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora



Chirley Cristiane Mineiro da Silva, Me.
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora

OLIVEIRA, Renata Aparecida de. **Avaliação da Qualidade dos Serviços de Referência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2010. 68 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2010.

RESUMO

Este estudo trata da importância da existência de qualidade na prestação de serviços em bibliotecas universitárias. Aborda a unidade de informação como uma organização prestadora de serviços preocupada em melhorar a qualidade percebida pelo usuário. Apresenta conceitos de biblioteca universitária e serviço de referência, de gestão de serviços em bibliotecas, qualidade em serviços, determinantes da qualidade de serviços entre outros que se fazem necessários. Com o objetivo de avaliar os serviços prestados pelo Setor de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) sob o ponto de vista da percepção de seus usuários, foram identificados os determinantes da qualidade em Unidades de Informação. Como ferramenta de coleta de dados, foi aplicado um questionário para 47 usuários discentes. Utilizando o modelo baseado na escala Servqual, foi possível verificar as percepções dos usuários quanto aos serviços de referência prestados pela Biblioteca Universitária da UFSC. Chegou-se a um resultado onde os usuários avaliaram como bom o nível de qualidade dos serviços prestados em relação aos determinantes da qualidade propostos.

Palavras-chave: Serviços de referência. Qualidade em serviços. Determinantes da qualidade.

OLIVEIRA, Renata Aparecida de. **Quality Evaluation of Reference Services of the University Library, Federal University of Santa Catarina.** 2010. 68 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2010.

ABSTRACT

This study addresses the importance of quality in service provision in university libraries. It approaches the unit of information as a service organization deliverer concerned with improving quality perceived by the user. It presents concepts of university library, and reference service, library services management, service quality, determinants of service quality among others that are necessities. Aiming at evaluating the services provided by the Division of Library Reference Center, Federal University of Santa Catarina (UFSC) under users point of view perspective, it was identified what determinants of quality in units of information. As a tool for data collection, a questionnaire was applied in a group of 47 students. As a data analysis the SERVQUAL scale was employed and it was possible to verify user's perceptions towards reference service UFSC Library. As a result, users evaluated the services as a good level of quality in relation to the proposed determinants of quality.

Keywords: Reference services. Quality in services. Quality determinants.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Definição de serviços.....	23
Quadro 02: Determinantes da qualidade em serviços.....	38
Quadro 03: Elementos de Análise.....	39
Quadro 04: Determinantes propostos.....	45

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Eras da qualidade.....	30
Figura 02 - Modelo de qualidade de serviços de Grönroos.....	34
Figura 03- Qualidade percebida pelo cliente.....	36
Figura 04 – O Modelo dos Cinco Gaps da qualidade em serviço.....	41

LISTA DE TABELAS

TABELA 01: Avaliação do determinante de qualidade Confiabilidade.....	51
TABELA 02: Avaliação do determinante de qualidade Empatia.....	52
TABELA 03: Avaliação do determinante de qualidade Rapidez.....	53
TABELA 04: Avaliação do determinante de qualidade Flexibilidade.....	54
TABELA 05: Avaliação do determinante de qualidade Tangíveis.....	55
TABELA 06: Avaliação do determinante de qualidade Acesso.....	56
TABELA 07: Desempenho dos determinantes de qualidade de serviço.....	57

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.2 JUSTIFICATIVA.....	12
1.3 PROBLEMA DE PESQUISA	13
2 OBJETIVOS.....	14
2.1 OBJETIVO GERAL.....	14
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	14
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
3.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	15
3.1.2 Serviço de Referência	16
3.1.3 O Profissional Bibliotecário e suas Qualificações	20
3.1.4 Funções do Bibliotecário de Referência	21
3.2 GESTÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS	23
3.2.1 Definições de serviço.....	23
3.2.2 Especificidades dos serviços	25
3.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS	27
3.3.1 O conceito de qualidade	29
3.3.2 Qualidade percebida pelo usuário	33
3.5 ESCALA SERVQUAL E MODELO GAP	40
4 METODOLOGIA	43
5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	47
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	47
5.2 ANÁLISE DOS DADOS	49
5.2.1 Serviço	50
5.2.2 Atendimento.....	51
5.2.3 Materiais de Informação	52
5.2.4 Ambiente	54

5.2.5 Acesso	55
5.3 DISCUSSÃO GERAL DOS RESULTADOS.....	56
6 CONCLUSÃO	60
REFERÊNCIAS.....	62
Apêndice A - Questionário	69

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com qualidade atualmente afeta as organizações que estão sempre em busca de melhoria para seus produtos (bens e/ serviços). Pode-se dizer que as bibliotecas universitárias, estão em permanente busca por melhorias para garantir um ambiente que atenda às expectativas dos seus usuários/clientes, visto que o produto de seu trabalho é a informação.

No âmbito das universidades, um dos principais instrumentos de apoio disponíveis para que se cumpram os seus princípios e finalidades é a biblioteca universitária. É na biblioteca que se encontram os mananciais de conhecimento necessários para o desenvolvimento acadêmico. Constitui, portanto a biblioteca um elemento básico fundamental para desempenho universitário, especialmente com relação ao cumprimento das funções de ensino, pesquisa e extensão.

A biblioteca universitária tem como objetivo principal subsidiar a comunidade acadêmica quanto ao acesso e disseminação da informação, nos mais variados níveis, em consonância com as atividades de ensino.

Pois tem a obrigação de atender os objetivos da instituição de ensino em que está inserida, colaborando para seu desenvolvimento, e levando informações de qualidade a seus clientes mais importantes, como professores, alunos e colaboradores da instituição. Ferreira (1980, p. 6) afirma que “pelo tipo e pela qualidade dos serviços prestados por sua biblioteca, é possível medir o grau de desenvolvimento de uma Instituição de Ensino Superior”.

Segundo Volpato (2002, p. 13) o desenvolvimento dessas atividades demanda “bibliotecas bem organizadas, sistematizadas, com um grande potencial de informação de todas as áreas”. Por este motivo, é fundamental que se tenha qualidade em todos os processos desenvolvidos pela unidade de informação, pois as expectativas do cliente em busca do serviço adequado podem ser maiores do que a própria satisfação de suas necessidades, por isso, é fundamental para a organização oferecer produtos (bens e/ serviços) com qualidade.

1.2 JUSTIFICATIVA

A qualidade é um componente decisivo das atividades que exigem gerir um serviço de informação, seja ele de qualquer ambiente, ou qualquer tipo de unidade de informação. Sendo assim, a busca da qualidade em serviços constitui hoje uma necessidade de qualquer organização que busca manter-se competitiva no mercado.

O serviço de referência é de primordial importância em uma biblioteca universitária, visto que tem como principal objetivo auxiliar o usuário na recuperação da informação, orientando-o na localização de fontes ou recursos de informação. O desenvolvimento das tecnologias de informação tem proporcionado aos serviços de referência uma infinidade de recursos que promovem a qualidade dos serviços oferecidos pelas unidades de informações. Deste modo, a biblioteca universitária como uma organização que busca satisfazer ao máximo os seus usuários, cumprindo papel fundamental na formação de profissionais, deve utilizar-se de todos os recursos disponíveis para fornecer serviços de referência que supram a necessidade de informação do usuário com a devida qualidade exigida pela comunidade acadêmica.

Justifica-se, portanto, a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com a finalidade de conhecer, estudar e se necessário propor melhorias que conduzam à otimização do seu funcionamento. Além disso, a motivação foi incentivada pelo fato de que trabalho de referência é “uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender” (GROGAN, 1995, p.22).

1.3 PROBLEMA DE PESQUISA

A qualidade dos serviços no setor de referência, assim como em qualquer setor de serviços, depende da percepção dos usuários a respeito dos serviços recebidos, já que ele vivencia todas as etapas de busca da informação. Dessa forma buscou-se no desenvolvimento deste trabalho, discutir o problema de pesquisa: Quais os determinantes da qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com melhor percepção segundo os usuários?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar os serviços prestados pelo Setor de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), sob o ponto de vista da percepção de seus usuários.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Identificar os determinantes da qualidade em Unidades de Informação;
- b) Descrever os serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca Universitária;
- c) Analisar os níveis de qualidade percebida a partir dos determinantes propostos.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Verifica-se que nos últimos anos do século 20 ocorreu o desenvolvimento de novas tecnologias de informação, assim como a formulação de novas propostas de gestão aplicadas às diversas áreas empresariais. Uma das novas tendências passou a ser a preocupação com gestão da qualidade, a qualidade em serviços, a avaliação da qualidade, e a busca pela melhoria contínua da qualidade, sempre com o foco no cliente.

As bibliotecas deixaram de ser apenas armazém de informações ou repositórios de conhecimento e passaram a ser organizações voltadas para o atendimento das necessidades específicas de seus usuários. Seus valores diante da sociedade demandam que seus serviços sejam prestados do melhor modo possível, e que proporcionem a qualidade, para a satisfação de cada um de seus usuários.

As unidades de informação, principalmente as bibliotecas universitárias, na busca pela qualidade, vêm passando por grandes e expressivas mudanças. Com a implantação de novas tecnologias, as bibliotecas universitárias envolvem-se com atividades e práticas de gestão administrativas; observa-se a preocupação em otimizar o atendimento das necessidades de informação de seus usuários, que por sua vez estão cada vez mais exigentes, e assim passam a esperar mais eficiência e qualidade nos serviços oferecidos.

Segundo Vergueiro e Carvalho (2002) as bibliotecas não se dedicam à qualidade sob o ponto de vista da certificação, mas seguem programas de qualidade desvinculados de sistemas formais de certificação. Como o programa 5s, que enfatiza os benefícios trazidos “para o aprimoramento do ambiente de trabalho, os estímulos para um relacionamento mais humano e a melhoria da qualidade de vida dos funcionários, buscando uma contraposição ao modelo totalmente voltado para a organização” (VANTI, apud VERGUEIRO; CARVALHO 2002, p. 3).

Deste modo, as bibliotecas universitárias estão integradas às instituições de ensino superiores mais renomadas do país, “com o papel de suprir as necessidades

“informacionais” da comunidade acadêmica no desempenho das atividades de ensino, pesquisa e extensão” (CARVALHO, 1981, p.1).

As bibliotecas universitárias são responsáveis pelo acesso à informação no universo acadêmico e não servem apenas como depósito de livros ou de conhecimento. Para Dorigon (2006, p. 27) as bibliotecas devem “atuar como agente de disseminação de informação, com uma função importante que justifique sua estrutura e os investimentos por parte da organização”.

Segundo Santos (2000, p.18) a biblioteca central da UFSC “detém a maior parte do acervo, tem a maior área física e ainda coordena os setores”.

3.1.2 Serviço de Referência

As bibliotecas na antiguidade eram basicamente coleções, passando pelas bibliotecas monásticas e posteriormente sendo absorvidas pelos meios acadêmicos. Com o surgimento das primeiras universidades, foi criada uma seção independente, tornando-se um dos setores da biblioteca, denominado serviço de referência.

A expressão SERVIÇO DE REFERÊNCIA tem a sua origem no inglês "REFERENCE WORK". Tem como raiz o verbo referir, do latim REFERRE, que significa: indicar, informar, consultar, que foi literalmente conduzido para o português, francês e espanhol sem as adaptações necessárias (MANGAS, 2007). Aqui no Brasil, o termo referência, foi adotado para indicar a prestação de serviço de informação e ajuda aos usuários da biblioteca. Por conseguinte, serviço de referência identifica o serviço da biblioteca responsável por informar e orientar o usuário em suas dúvidas e buscas.

O serviço de referência é mais que uma técnica especializada da biblioteca ou uma habilidade profissional. Consiste em uma atividade essencialmente humana cujo escopo é atender com presteza às necessidades de busca do conhecimento por seus usuários.

O serviço de referência, em uma definição mais simples, é o auxílio prestado ao usuário em uma unidade de informação. Caracteriza-se pela busca de interação entre a biblioteca e o usuário. O bibliotecário ou os serviços criados proporcionam a intermediação e estabelecem uma ligação entre a informação e o usuário. Se a

razão da existência de uma unidade de informação deve-se aos usuários, a satisfação de suas necessidades informacionais concretiza a missão do serviço de referência.

De acordo com Figueiredo (1992), historicamente, pode-se afirmar que a primeira menção aos serviços de referência ou auxílio ao leitor ocorreu durante a 1ª conferência da *American Library Association* em 1876. Quando foi mencionado por Samuel Sweet Green a importância do auxílio aos leitores em relação ao uso da coleção, além da função educativa da biblioteca e a emancipação do profissional da informação inserido nos novos padrões de conhecimento.

Grogan (1995) informa que o primeiro artigo a empregar a expressão *serviço de referência* data de 1891 e foi lido numa conferência por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do *Columbia College (Columbia University)*. E mesmo antes de ser nomeado como serviço de referência, esse serviço já existia dentro das unidades de informação. Nas bibliotecas universitárias, o serviço de referência foi identificado na década de trinta do século passado, quando se começou a formar coleções separadas por temas específicos, para melhor servir à comunidade acadêmica (BUNGE, 2001 *apud* ANTUNES, 2007).

No Brasil, a biblioteca Nacional do Rio de Janeiro inaugurou o serviço de referência em 1910, entretanto, a seção de referência só foi organizada em 1944, reconhecendo a sua utilidade para a pessoa que busca informação para qualquer finalidade.

O serviço de referência com o passar dos tempos tem sido relacionado com a prestação de serviços de forma pessoal e com atividades criadas para facilitar o acesso à informação. Em 1930, James I. Wyer, já tinha uma visão bem mais ampla sobre este assunto, apresentando o primeiro manual escrito sobre o serviço de referência, afirmando que não era possível organizar os livros de forma tão mecânica, tão perfeita que dispensasse o auxílio individual para sua utilização.

Martins e Ribeiro (1972) listam a evolução da definição dada ao serviço de referência por vários autores. Para alguns é uma parte da biblioteca que possui livros apenas para consulta local, outros dizem ser a assistência dada ao usuário no uso das fontes existentes na biblioteca, outros ainda mencionam que serviço de referência é a ajuda prestada pelo bibliotecário a alguém.

Grogan (1995, p. 3) observa que na história dos serviços biblioteconômicos, o caráter intensamente pessoal do serviço de referência “atende a uma necessidade

tão fundamental quanto o anseio de conhecer” considerando que “seus princípios básicos pouco mudaram, se é que mudaram, ao longo de quase um século, desde que foram estabelecidos”.

Ainda de acordo com Grogan (2001, p.50), as duas fases do processo de referência, como todas as etapas subseqüentes, interessam aos bibliotecários de referência. A primeira trata da fase anterior à busca, crucial, durante a qual o bibliotecário analisa, junto com o usuário, a raiz de seus problemas. A segunda é a fase em que o bibliotecário localiza as respostas às questões que lhes foram formuladas.

Hutchins (1973, p. 4), por exemplo, considera serviço de referência como:

a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto possível.

Macedo (1984, p. 83) destaca quatro linhas de atuação nos serviços de referência: referência propriamente dita; orientação formal ao usuário; disseminação da informação e divulgação e interpretação da biblioteca.

As mudanças são constantes nos sistemas informacionais, amparados pelas novas tecnologias. As mídias, o telefone e a Internet, colocaram em evidência a necessidade da constante evolução do serviço de referência e como deve ser o papel do bibliotecário de referência no mundo automatizado. Pois suas atividades expandiram-se e diversificaram seus meios de ação, ampliaram a prática em encontrar as informações de que os usuários necessitam. Para este serviço, realizado de maneira remota, foi dado o nome de serviço de referência virtual.

A utilização do instrumento da Web (base de dados on-line, ferramentas de busca, dentre outros) para a solução do problema é o verdadeiro objeto desta atividade, pois este instrumento amplia o universo de informações e facilita a interação entre o usuário e a biblioteca.

A utilização da Internet (virtual) representa um expressivo progresso do serviço de referência, que fez melhorar a imagem do bibliotecário de referência aos olhos dos usuários. Esta realidade já é parte ativa que vem evoluindo muito entre as bibliotecas.

Os serviços de referência virtual, segundo Arellano (2001, p. 8), “surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas

começaram a colocar seus catálogos na Internet.” Existem atualmente consórcios entre várias bibliotecas de diferentes países para atender às necessidades dos usuários em tempo real, 24 horas por dia, nos sete dias da semana. A pioneira biblioteca a prestar serviços de referência 24 horas, segundo Arellano (2001), foi a da *North Carolina State University's Virtual Reference Service*.

Com a finalidade de assistir o usuário de referência, a ferramenta *Web*, atualmente é tida como uma das bases mais utilizadas que dinamiza, integra e inova informações ao usuário em qualquer lugar. Por isso, ao mencionar os termos dinamizar e integrar sugere-se a geração de oportunidades para a inovação, criando produtos e serviços de informação, onde se busca otimizar a informação e atender a todos os usuários, através de *chats* ou correio eletrônico.

A fim de prestar serviços na forma virtual, diferenciando-se da forma tradicional ou presencial, os serviços de referências passaram a contar com as redes de computadores e a dinâmica troca de informações que elas proporcionam. Neste cenário, sentiu-se necessidade de pensar e considerar novamente as categorias propostas por Figueiredo (1996), adaptadas ao contexto atual das bibliotecas virtuais.

Para Grogan (2001, p. 50) “um dos efeitos colaterais importantes que o computador causou ao serviço de referência foi uma maior percepção da importância decisiva, no processo de referência, dessa etapa preliminar, a busca”.

A forma tradicional de disponibilizar produtos e serviços de referência e informação ainda é amplamente utilizada, porém buscar formas virtuais para melhor suprir as necessidades de informação do usuário, se mostra cada vez mais, uma maneira efetiva e dinâmica de prover a informação.

Segundo Rezende (*apud* Carvalho e Lucas 2004, p.1), “guardar a informação não significa dispor quando se necessita” e, além disso, possui um custo, geralmente subestimado, quando se criam sistemas que pretendem ser efetivos. Esta é justamente uma das vantagens competitivas do serviço de referência virtual, pois este tipo de fonte de informação virtual atualiza-se com rapidez, demanda menos mão-de-obra e não necessita de um espaço físico para o arquivamento. Deste modo, os usuários e bibliotecários podem recuperar a informação de maneira precisa desde que o usuário seja alfabetizado informacionalmente e que tenha intimidade com as ferramentas *Web*.

Para Arellano (2001, p.8), “Os serviços de referência virtual estão se tornando realidade, e são parte ativa na evolução dos serviços das bibliotecas na Internet”. Disponibilizadas pela Internet, podem ser encontradas bibliotecas que oferecem serviços de referência no tempo real via acesso à base de dados, telefone, *e-mail*, formulário na Web, Videoconferência, Chat, Páginas de FAQs ou Mural.

Existe atualmente a necessidade de padrões, que permitam aos serviços disponíveis a interação, no que tange à sua operacionalidade, e necessidade de um contínuo trabalho para testar os diferentes *softwares* que estão sendo utilizados pelas bibliotecas. Numa primeira análise das novas tecnologias aplicadas ao serviço de referência, pode-se apontar uma futura reprodução da relação bibliotecário/usuário, quase idêntica ao que se vê hoje no balcão de consulta das bibliotecas tradicionais.

3.1.3 O Profissional Bibliotecário e suas Qualificações

A sociedade da informação determina mudanças nas funções e nas competências de todos os profissionais. Conforme Almeida Júnior (2000), o bibliotecário deve seguir essas mudanças e adequar-se às necessidades da sociedade. Pois o ambiente de trabalho se transforma, as ferramentas mudam, as tarefas desempenhadas já não são mais como eram antes e os usuários já não são mais os mesmos.

Com todas essas transformações o cotidiano do profissional bibliotecário também mudou, devido principalmente às tecnologias da informação. O bibliotecário passa de guardião de livros a administrador de informações, e deve saber lidar tanto com as novidades quanto com o convencional. O bibliotecário vem passando por uma evolução constante dos serviços e para não se tornar obsoleto teve que aprender a trabalhar em uma nova realidade, e agindo de forma que consiga satisfazer as necessidades dos usuários.

O bibliotecário de referência deve ser sensível às necessidades dos usuários, deve pensar criticamente, ser organizado, coordenar projetos e serviços para o

usuário. Para Hutchins (1973), a acessibilidade é um atributo de destaque em um bibliotecário de referência, pois deve ser evidente o seu interesse e boa vontade.

O profissional de referência deve estar atento às tendências atuais e ter uma ampla base de conhecimento. É fundamental manter-se atualizado sobre os novos tipos de referência e serviços destinados ao usuário. Entretanto, para Grogan (2001), o fator humano é tão importante quanto a tecnologia. Por melhores que sejam os sistemas de recuperação de informação, a interação humana não poderá ser deixada de lado.

Ele também deve ser capaz de colaborar com outros bibliotecários e funcionários de seu local de trabalho para melhorar os serviços e implementar novas atividades. Pimenta (2002) apresenta outras virtudes: curiosidade intelectual, conhecimento profissional, cortesia, inteligência, iniciativa, fidedignidade, percepção aguçada, perseverança, eficácia, equilíbrio e flexibilidade. E de acordo com Hutchins (1973, p. 4)

[...] o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.

Martucci (2000, p. 103) considera que a “prática social de referência é um processo educativo, o bibliotecário pode ser visto como um bibliotecário-professor, convivendo com usuários e alunos”.

Portanto, pode-se afirmar que a presença de um bibliotecário de referência é indispensável em uma unidade de informação, pois torna possível aos usuários a informação atualizada, em qualquer formato.

3.1.4 Funções do Bibliotecário de Referência

A atuação do bibliotecário de referência faz parte dos serviços oferecidos pela biblioteca e por isso é muito importante que este profissional satisfaça as necessidades de informação dos usuários. Segundo Bertholino e Curty (1997, p. 215), as funções deste profissional são:

a) responder chamadas dos usuários; b) dar assistência no monitoramento da busca/pesquisa dos usuários; c) interpretar os meios de acesso da network; d) interpretar a informação; e) aplicar o sense-making (filtrar, achar o significado, compreender) para o usuário; f) prover assistência de referência para usuários; g) tornar-se um professor, instruindo pessoas em como explorar recursos informacionais; h) instruir no uso da biblioteca eletrônica.

O papel do bibliotecário de referência, hoje, está definitivamente mudando, especialmente com o avanço das fontes de informações virtuais. E para que tais funções sejam realizadas é necessário que o profissional da informação desenvolva seus serviços em diversos espaços, mantendo-se informado sobre as fontes de informação externas para, se preciso, poder acessar dados não disponíveis na sua coleção (MERLO VEGA, 2000). Conhecendo estas fontes de informação e os recursos informacionais disponíveis, o bibliotecário poderá avaliar criticamente qual a melhor fonte para responder uma determinada questão para a qual o usuário necessita de resposta.

O moderno profissional da informação deve estar apto a atuar no novo mercado de trabalho que muda e se renova constantemente, deve ser acima de tudo um “refinador humano da informação com valor agregado para serviços específicos”. (LUCAS, 1996, p. 69). Este profissional é um sujeito que constrói conhecimento a partir de sua experiência profissional e segundo Shulman (1987 *apud* Martucci, 1998, p. 44),

[...] a base do conhecimento do bibliotecário de referência pode ser considerada como advinda de duas fontes, consideradas como os domínios da educação e da experiência a partir dos quais os profissionais podem delinear seu conhecimento.

Grogan (2001) reforça a importância da experiência quando confirma que esta só se consegue com a prática, o que é fundamental para este trabalho. Para o autor, as características do bibliotecário de referência podem ser divididas em duas partes: profissionais e de caráter. As de origens profissionais são as que levam a capacidade de instruir e talento para se comunicar. As de caráter são a imaginação, a persistência, o entusiasmo, a humildade e a devoção ao serviço.

Neste contexto, as mudanças ocasionadas com a incorporação das tecnologias trouxeram novas possibilidades como o Serviço de Referência Virtual o que possibilita mais uma interação direta com o usuário da unidade de informação.

3.2 GESTÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS

Para entender a gestão de serviços, primeiramente devemos discutir o conceito de serviços. Pois o termo serviço na literatura é um fenômeno muito complexo, cada um com significados diferentes, propostos por diversos autores. E não se pode dizer que exista uma definição mais adequada, pois todas apresentam benefícios e limitações.

3.2.1 Definições de serviço

A Norma NBR 9004-2 (1994) define serviço como sendo o resultado gerado por atividades de interação entre fornecedor e cliente, bem como atividades internas da organização, para satisfazer as necessidades do cliente.

Já a NBR ISO 9000/2000, define serviço como sendo “o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada necessariamente pela interface entre o fornecedor e o cliente e é geralmente intangível”.

Grönroos (1993, p. 34, apud Dorigon, 2006, p. 30), apresenta uma tabela adaptada como as definições e comparação de conceitos de serviço citados na literatura por diferentes autores.

Autor, Ano do trabalho	Definição
AMERICAN MARKETING, 1960	“Serviços: atividade, benefícios ou satisfações que são colocadas à venda ou proporcionados em conexão com a venda de bens”
REGAN, 1963	“Serviço representa as satisfações intangíveis apresentadas diretamente (transporte, acomodações), ou satisfações intangíveis apresentadas diretamente quando da compra de mercadoria ou de outro serviço (crédito, entrega).”
JUDD, 1964	“Serviço colocado no mercado: uma transação no mercado, realizada por uma empresa ou por um empreendedor, onde o objeto da transação é outro que não a transferência de propriedade (ou título, se algum) de mercadoria tangível.”
BESSON, 1973	“Para o consumidor, o serviço é qualquer atividade colocada a venda que proporcione benefícios e satisfação valiosa: atividade que o cliente não possa ou prefira realizar por si próprio.”
BLOIS, 1974	“Serviço é uma atividade colocada à venda que gera benefícios e satisfações, sem levar a uma mudança física na forma de um bem.”

STANTON, 1974	“Serviços (são) atividades separadamente identificáveis e intangíveis que provêm a satisfação de um desejo quando colocados no mercado a consumidores e/ou usuários industriais e que não estão necessariamente associados à venda de um produto ou de um serviço.”
LEHTINEN, 1983	“Um serviço é uma atividade ou uma série de atividade que tem lugar nas interações com uma pessoa de contato ou com uma máquina física e que provê satisfação ao consumidor.”
ANDRESEN et al., 1993	“Serviços são quaisquer benefícios intangíveis, que são pagos direta ou indiretamente e que freqüentemente incluem um componente físico ou técnico maior ou menor.”
KOTLER E BLOMM, 1984; KOTLER, 1988	“Um serviço é qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra que seja essencialmente intangível e que não resulte em propriedade de coisa alguma. Sua produção pode ou não estar ligada a um produto físico.”
FREE, 1987	“O atendimento das expectativas do cliente durante uma venda e na atividade pós-venda, através da realização de uma série de funções que equiparam ou que superam a concorrência de forma a prover um lucro incremental para o fornecedor.”
GUMMESSON, 1987	“Serviço é algo que pode ser comparado e vendido, mais que não se consegue deixar cair sobre seu pé”

Quadro 01. Definição de serviços. Fonte: Grönroos (1993, p. 34, apud Dorigon 2006, p.30)

Observa-se no quadro 01 que as definições apresentadas mostram a evolução do termo serviço, e apresenta as características dos serviços e demonstra as diferentes definições do termo e as características por eles representadas, na década de 70 e 80.

Com o passar dos anos, autores continuam criando suas próprias definições, mais ainda não existe uma exatamente que defina serviços.

Conforme Lovelock e Wright (2001), o serviço é um ato ou função oferecida por uma parte à outra. São atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para o cliente em tempos e lugares específicos. Pois o cliente e o prestador do serviço devem se encontrar para que o serviço se concretize. “O cliente vai até o local da prestação de serviço, ou o prestador do serviço vai até o cliente” (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2000, p. 50).

Segundo Albrecht (1998, p.21) “administração de serviços é um enfoque organizacional global que faz da qualidade do serviço, tal como sentida pelos clientes, a principal força motriz do funcionamento da empresa”.

Cobra (1992, p. 322), afirma que “serviços são atividades, benefício ou satisfação oferecidos para venda. Os serviços são intangíveis e aos mesmos produzidos e consumidos; não são palpáveis, não podem ser cheirados, são perecíveis e não podem ser armazenados. Requerem alto controle de qualidade, credibilidade e adaptabilidade”.

De acordo com Kotler (1998, p. 539) “um serviço é qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto físico”. Ainda reforça que os bens físicos podem ser estocados e vendidos mais tarde, e posteriormente consumidos.

Porém os serviços tornaram-se um meio essencial para a administração e para a economia de qualquer organização. Segundo Paladini (1995, p. 57) serviço “refere-se a bens intangíveis, representados por ações desenvolvidas por terceiros em atendimento a solicitações específicas de atividades a executar”, tornando assim um processo produtivo dentro das organizações.

Para Gronroos (1995, p. 36),

“o serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível – que, normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre cliente e empregados de serviços e/ou recursos físicos ou bens e/ ou sistemas de fornecedores de serviços – que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s)”.

Como apresentado anteriormente, são várias as definições possíveis para o termo serviço. Com isso lembramos que é importante conhecer as características específicas que são comuns à maioria dos serviços. Pasquali (2002, p. 6) afirma que “para que se compreenda melhor a definição de serviço é importante que [...] visualize a diferença entre serviço e bens manufaturados”.

3.2.2 Especificidades dos serviços

São várias as características específicas dos serviços. A compreensão das características e suas implicações, na gestão de serviços, são diferentes da gestão da produção de bens de serviço.

As características são distintas e dependem de um perfeito entendimento por parte dos gestores das organizações. Na bibliografia, encontram-se diversos autores que descrevem sobre tais características dos serviços e por sinal, a maioria deles caracteriza-se pela intangibilidade.

Para Gianesi e Corrêa (1996, p. 32), “a intangibilidade dos serviços torna difícil para os gerentes, funcionários e mesmo para os clientes, avaliar o resultado e a qualidade do serviço”.

Urdan (1993) descreveu as características dos serviços. Em seguida Normann (1993) e Gronroos (1995) adaptaram as características, descritas por Urdan (1993), esquematizando e dando uma idéia global de suas principais características.

- Intangibilidade;
- Não pode ser vendido;
- Não pode ser efetivamente demonstrado antes da aquisição;
- Não pode ser estocado;
- Produção e consumo simultâneos;
- Produção, venda e consumo são especialmente unidos;
- Não pode ser transportado
- Cliente é parte da produção;
- Na maior parte dos casos, o contato direto é necessário;
- Valor principal é produzido nas interações entre vendedor e cliente.

Outras características que são apresentadas é a variabilidade a inseparabilidade, e a perecibilidade.

Dorigon (2006, p. 35), afirma que “a variabilidade das condições que cercam a prestação de serviços, principalmente naquele sem fins lucrativos”, isso quer dizer que não há unicamente um critério para se fundamentar na avaliação de execução do serviço.

Segundo Cobra (1997), os serviços também são altamente variáveis, pois dependem de quem os realize e quando e onde são realizados.

A inseparabilidade, que se refere à “necessidade da presença do cliente ou um bem de sua propriedade” (GIANESI e CORRÊA, 1996, p. 32). A repartição nas operações de serviços assume característica diferente da operação manufatureira. Na manufatura, os produtos são enviados do fabricante para o atacadista, deste para o varejo. Mas, em serviços, o cliente e o prestador do serviço devem se encontrar para que o serviço se concretize. “O cliente vai até o local da prestação de

serviço, ou o prestador do serviço vai até o cliente” (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2000 p. 50).

Conforme Kotler (1998, p. 543), “a perecibilidade do serviço não é problema quando a demanda é estável, por que é fácil organizar o trabalho antecipadamente, mas quando a demanda flutua, as empresas de serviços enfrentam problemas difíceis”. Ou seja, os serviços são perecíveis, e só podem ser usados no momento em que são oferecidos. Nos serviços, a produção ocorre ao mesmo tempo em que o consumo. Daí procede algumas outras implicações, como o fato dos serviços não poderem ser estocados e da necessidade do controle de qualidade ocorrer durante o processo, uma vez que não é possível se fazer inspeções são imediatamente percebidos pelo cliente (GRÖNROOS, 1993).

Desta forma podemos considerar que as características dos serviços citados acima são quase universalmente aceitas, independentemente de sua natureza ou serviço analisados.

3.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

A importância da qualidade hoje é uma das preocupações dos gestores de serviços, pois seu envolvimento com a qualidade surge de diferentes perspectivas, seja nas organizações ou nos indivíduos. Uma vez que, uma das principais perspectivas vem da necessidade de mudanças. Essas mudanças que ocorrem diante do aumento de nível de exigências de cada cliente, da busca de melhor utilização da energia potencial das pessoas, das organizações, das incorporações de novos paradigmas, onde seja possível a competitividade e satisfação.

De acordo com Silva (2008) a qualidade em serviços é:

Um conjunto de características de intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e simultaneidade. Ou seja, os serviços são abstratos, impondo um tratamento especial ao compará-los com outras atividades, referindo-se a impossibilidade de se produzir antes da prestação do serviço ou estocar e, de manter a qualidade constante, devido ao fato do seu consumo simultâneo, evidenciado pelo simples fato de ser produzido pelo o ser humano que tem uma natureza instável.

Grönroos (1995) defende a idéia de que a qualidade em serviços deve ser, acima de tudo, “aquilo que os clientes percebem”, que a qualidade percebida do serviço é um resultado da comparação das percepções com as expectativas do cliente.

A busca pela qualidade de produtos ou serviços, não se constitui mais como um diferencial das organizações e sim uma necessidade do ambiente organizacional. As unidades de informação também vivem as influências dessas evoluções, não só no âmbito tecnológico e gerencial, mas também, em entender e definir o que seu cliente/usuário procura.

Segundo Vergueiro e Carvalho (2002, p. 3), as bibliotecas não se dedicam à qualidade do ponto de vista da certificação, elas seguem programas de qualidade desvinculados de sistemas formais de certificação, como o programa 5s, que destaca os benefícios trazidos. Diante disso “para o aprimoramento do ambiente de trabalho, os estímulos para um relacionamento mais humano e a melhoria da qualidade de vida dos funcionários, buscando uma contraposição ao modelo totalmente voltado para a organização.” (VANTI, apud VERGUEIRO; CARVALHO 2002, p. 3).

Deste modo a obtenção da qualidade em serviços é um processo contínuo, no qual o cliente é membro fundamental para o reconhecimento das organizações de serviços nas comunidades onde estas atuam. As unidades de informações/bibliotecas, principalmente as bibliotecas universitárias também buscam a excelência na realização de atividades e produtos oferecidos. Já que se encontram passando por grandes e expressivas mudanças, por introdução de novas tecnologias, envolvendo-se com atividades e práticas de gestão administrativas, porém, observa-se a preocupação em atender às necessidades informacionais de seus usuários, que por sua vez estão cada vez mais exigentes, e passam a esperar mais eficiência e qualidade nos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

Como menciona Vergueiro (2002 apud FERREIRA, 2006, p. 3), “o mundo caminha para a qualidade”, e os profissionais da informação também devem se ajustar a essa nova realidade, levando os programas de qualidade para dentro de seus espaços de trabalho, incluindo os serviços informacionais.

Segundo Valls e Vergueiro (2006), os serviços de informação participam de iniciativas relacionadas à gestão da qualidade, tanto pela influência das instituições mantenedoras como por iniciativa dos próprios profissionais da informação. Já que

os serviços de informação buscam na gestão da qualidade, parâmetros para melhorar suas atividades e evoluir as práticas gerenciais implantadas.

No entanto para Dorigon (2006, p.45) existe uma problemática quanto aos serviços fornecidos nas Unidades de Informação, é que “os serviços são essencialmente intangíveis e que necessitam da presença do usuário para sua produção”, o que atrapalha na padronização e controle de qualidade.

Segundo Pasquali (2002, p. 11) “são os clientes a única referência possível para julgar a qualidade de um bem ou serviço”, porém é preciso saber reconhecer a importância da qualidade na prestação de serviços e empenhar-se para avaliar a qualidade dos serviços, fundamentada na percepção do cliente/usuário, mesmo que existam muitos problemas.

Portanto, para que as organizações entendam melhor e se direcionem para a qualidade dos serviços, é imprescindível compreender melhor o termo “qualidade”, para que o mesmo venha ser empregado corretamente.

3.3.1 O conceito de qualidade

Existem várias definições para o termo qualidade, e historicamente, segundo Oliveira (2004), a qualidade já era observada por volta de 2150 a.C. Através do código de Hamurabi, demonstrando preocupação com a durabilidade e funcionalidade das habitações produzidas na época de tal forma que, se um construtor negociasse um imóvel que não fosse sólido o suficiente para atender a sua finalidade e desabasse, ele, construtor, seria sacrificado/prejudicado.

Ao passar dos anos as teorias e práticas da qualidade, sofreram grandes evoluções, passando por três grandes fases, a era da inspeção, a era do controle estratégico e a era da atualidade que é conhecida como a era da qualidade total.

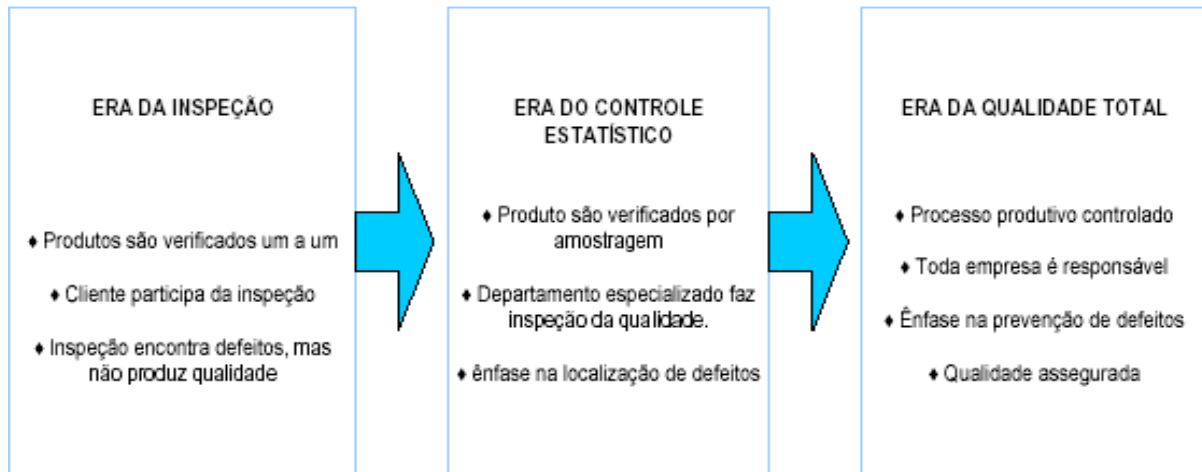


Figura 01 - Eras da qualidade. Fonte: Oliveira (2004).

Por muito tempo a gestão da qualidade agregou as melhorias da qualidade ao aumento dos custos dos produtos. Hoje qualidade é um conceito muito mais amplo e abrangente, por isso mudou ao longo do tempo, principalmente nas últimas décadas em função de crescimento da percepção daquilo que satisfaz necessidades e desejos, isto é, oferecimento de valor, pois está relacionado ao aumento de produtividade e ganhos relativos.

Segundo Montenegro e Silva (2009) “o conceito de Qualidade esteve inicialmente associado ao produto em si, porém vem se tornando mais abrangente à medida que se generaliza o fornecimento de serviços e houve um aumento de capacidade da oferta”.

Deste modo vale enfatizar, inicialmente, o conceito da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (1993, p. 3), que diz que a “qualidade é a totalidade das propriedades e características de um produto (...) que lhe conferem habilidade para satisfazer necessidades explícitas do cliente”.

A Norma NBR ISO 9001 (2000) define Gestão da Qualidade como sendo um conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade.

Juran (1995) tem várias maneiras de definir qualidade, mas a definição mais simples e conhecida é que a “qualidade é adequação ao uso”, Por isso deve ser definida de forma a orientar seu alvo específico, o consumidor, já que o cliente percebe quando o bem ou serviço vai ao encontro de suas necessidades e satisfaz às suas expectativas.

Dentre as contribuições Garvin (1992), ressalta a abordagem centrada no usuário, que diz que a qualidade de um produto é condicionada ao grau pelo qual são atendidas as suas necessidades e conveniências.

Segundo Azambuja (1996) o padrão de qualidade representa o grau de aderência ou conformidade esperado de um processo, produto (referindo-se a bens) ou serviço, em relação aos requisitos e expectativas – reais e potenciais – dos usuários.

Para Téboul (1999, p. 123), “a qualidade é o que diz o cliente, todo cliente é único, todo cliente tem suas próprias expectativas, suas próprias idéias e sugestões”. Qualidade é competência de agradar as necessidades, tanto na hora da compra quanto durante a utilização, ao menor custo aceitável.

Denton (1990) define o termo de forma mais concreta, ao sugerir que qualidade é o nível de excelência do que é produzido.

Segundo Campos (1992), "um produto ou serviço para que tenha qualidade total, dever cobrir os seguintes aspectos: qualidade, custo, atendimento (entrega), moral e segurança".

A qualidade pode ser relativamente de fácil compreensão, porém é difícil de ser definida. Garvin (1988) sistematizou varias concepções sobre qualidade identificando cinco abordagens básicas para a definição da qualidade: 1-transcendental; 2-baseada no produto; 3-baseada no usuário; 4-baseada na produção; 5-baseada no valor.

- Abordagem Transcendental; a qualidade é sinônima de excelência absoluta, não podendo ser defendida com precisão, estando mais ligada à marca ou especificação, do que ao funcionamento.
- Abordagem Fundamentada no Produto; considera a qualidade de tributos contida em um produto, sendo mais aplicado a bens tangíveis do que serviços.
- Abordagem Fundamentada no Usuário; admite-se que cada consumidor tenha diferentes desejos e necessidades, de forma adequada às preferências do consumidor o que, significa estar “adequada ao uso”, nas palavras de JURAN (1974).

- Abordagem Fundamentada na Produção; é formada basicamente pelas práticas relacionadas à engenharia e a produção. Identifica a qualidade conforme qualquer tipo de desvio no projeto.
- Abordagem Fundamentada no Valor; é a definição da qualidade em termos de custos e preço. Desta forma, um produto ou serviço de qualidade oferece desempenho ou conformidade a preço ou custo aceitável.

Uma forma simplória, mas eficiente para compreender o conceito de valor é pensar na seguinte equação:

Valor para o cliente = benefícios percebidos – custos percebidos

Segundo Paladini (1995, p.99), “o modelo clássico de Gestão da Qualidade envolve o desenvolvimento, implantação e avaliação de um programa da qualidade na empresa”. Sendo assim a área da informação costuma trabalhar com indicadores de qualidade ou indicadores de desempenho, que mensuram a extensão, e a efetividade, e a eficiência dos programas e serviços de uma unidade de informação/biblioteca. De tal modo que, “o indicador a ser estabelecido deve estar baseado em um índice de satisfação do usuário relacionado ao serviço prestado” (Paladini, 1995 p. 92).

A partir dos processos da organização podem-se definir os indicadores, que são as medidas destes processos e que podem ser classificados em indicadores de resultados, indicadores críticos e indicadores de desempenho (RODRIGUEZ Y RODRIGUEZ, 2001). Um indicador pode ser definido como a expressão numérica, simbólica ou verbal usada para caracterizar atividades (eventos, objetos, pessoas), em termos quantitativos e qualitativos, com o objetivo de mensurar o valor dessas atividades e os métodos associados (INTERNATIONAL..., 1998, apud ROZADOS, 2005).

A definição de indicadores deve estar associada às estratégias e metas da organização, visando o monitoramento contínuo do desempenho organizacional.

Deste modo torna-se importante para a gestão da qualidade compreender como é que seus clientes avaliam a qualidade do serviço oferecido, ou seja, como a qualidade é percebida pelos clientes.

3.3.2 Qualidade percebida pelo usuário

A qualidade percebida é resultante da diferença entre a expectativa do cliente e o sua avaliação sobre o desempenho do serviço, em relação a uma série de características, algumas técnicas e outras funcionais.

Para a compreensão correta do conceito de qualidade percebida, precisamos entender primeiramente as necessidades, expectativas, percepções e satisfação dos usuários e como elas estão relacionadas.

Vários autores como Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), Gronroos (1995) defendem que, para avaliar a qualidade os clientes baseiam-se em suas expectativas, enquanto outros defendem a idéia de que os clientes buscam atender suas necessidades.

Segundo Coelho (2004, p.36). “Uma necessidade é um estado de desequilíbrio interno do individuo, que é resultado de uma privação da satisfação”.

As expectativas do cliente são o que ele espera de um produto/serviço, sendo formadas a partir das necessidades.

Para os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), “qualidade percebida é o julgamento global, ou atitude, relacionado à superioridade de um serviço, e a satisfação do consumidor está relacionada a uma transação específica”.

Segundo Berry e Parasuraman (1992), as expectativas do cliente são os verdadeiros padrões para se avaliar a qualidade do serviço. Eles afirmam, baseados no resultado de pesquisas em vários setores, que os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que experimentam.

Segundo Gronroos (1995, P. 540), a qualidade percebida é determinada “pela diferença (Gap) entre a qualidade esperada e a qualidade experimental”, pois é a diferença entre as percepções e as expectativas do cliente. Grönroos (1995) ainda defende a idéia de que a qualidade em serviços deve ser acima de tudo “aquilo que os clientes percebem”.

O autor demonstra na figura exposta a seguir, a diferença entre as percepções e expectativas dos clientes.

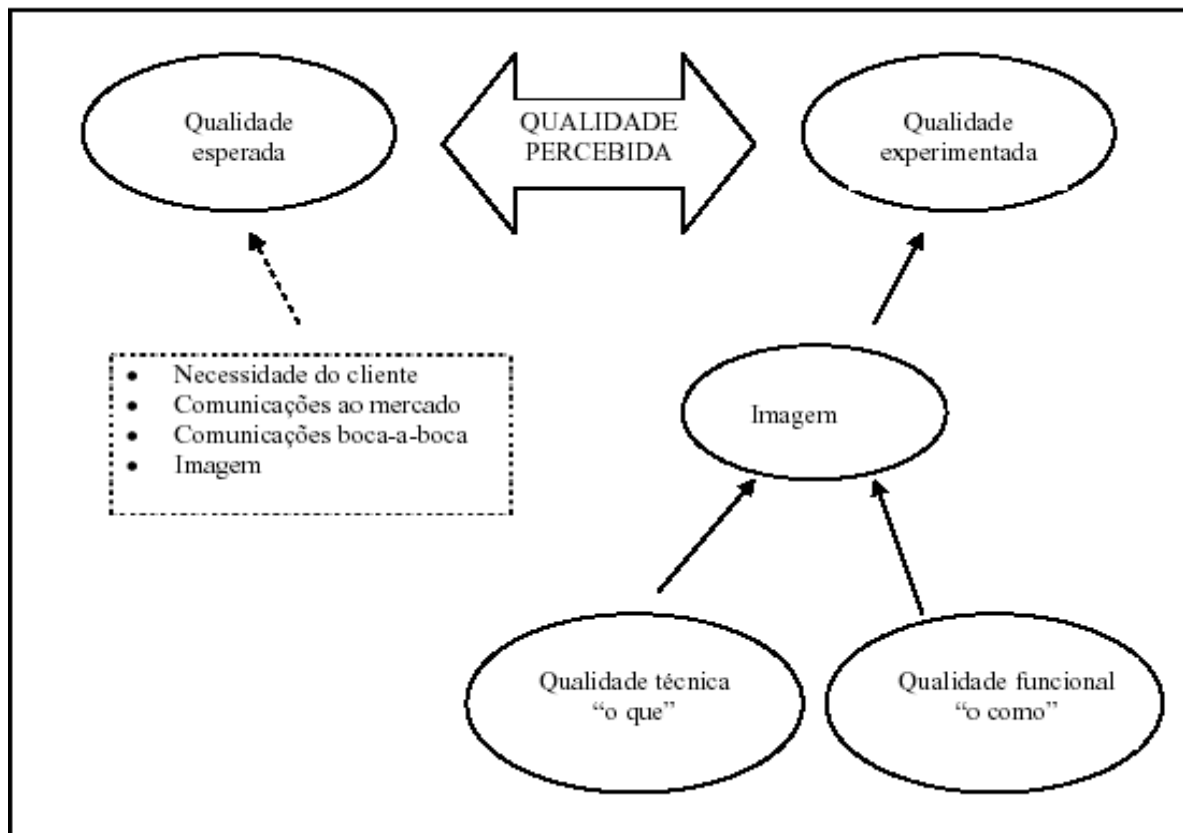


Figura 02 - Modelo de qualidade de serviços de Grönroos. Fonte: Grönroos (1990)

Nesse modelo de Grönroos(1990) a qualidade percebida resulta da comparação da qualidade esperada e a qualidade experimentada pelo cliente.

Deste modo para que uma unidade de informação possa atender as expectativas dos usuários, é preciso conhecer as necessidades do mesmo, disponibilizando um serviço de excelência, buscando sempre sua satisfação.

As percepções são como os clientes enxergam os serviços oferecidos, e cabe aos gestores tentar descobrir como e eles vêem os serviços prestados pela organização.

Segundo Santos (2000, p.15), “mesmo que as percepções de um serviço dependam de um certo grau de julgamento pessoal, cabe aos gestores de serviço tentar conhecer as expectativas de seus clientes para então buscar melhorias de desempenhos que favoreçam uma percepção positiva.”

Para Grönroos (1993), uma boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, sendo que, à qualidade esperada é o processo de avaliação da qualidade do serviço que o cliente faz, em

função de suas expectativas (qualidade esperada) e de sua percepção do serviço (qualidade experimentada).

Sobre a avaliação do serviço prestado, Pasquali (2002, p. 15), afirma que “basicamente a avaliação é feita tendo substrato à comparação entre as expectativas que o cliente tem a respeito do serviço e sua percepção sobre a qualidade do serviço prestado”.

O principal responsável pela percepção do cliente é o serviço prestado. É durante este processo que ocorre um “encontro de serviço”. Esse encontro é composto de diversos momentos de interação que vão impactar a percepção total da qualidade de um serviço. Esses momentos de contato entre o cliente e o fornecedor do serviço são chamados de “momentos da verdade”, que simbolizam as interações entre comprador/fornecedor.

Já a satisfação do cliente é o foco a ser seguido. Segundo Dorigon (2006, p. 48) “a qualidade dos serviços se igualam à satisfação do cliente”. Para Oliver (1997, apud PITOMBO, 2002, p.49),

“a satisfação é regida basicamente por dois princípios: o prazer e o preenchimento. O prazer pode estar relacionado tanto a remoção de um estado aversivo (e conseqüente retorno a um estado de neutralidade) quanto a adição de um estado agradável”.

No entanto são primordiais que se executem os serviços visando à satisfação dos cliente/usuários, como afirma Sampaio *et al*, (2004 apud SOUSA; MORENO): “as bibliotecas precisam constantemente reexaminar a qualidade dos seus produtos e serviços adequando suas ofertas às expectativas da comunidade”.

Com base nestes conceitos podemos definir a satisfação do cliente, conforme a fórmula apresentada por Lovelock (2001, p. 120);

Satisfação= serviço percebido/serviço esperado.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) e Stack *et al* (1997), a qualidade em serviços apresenta três possibilidades na relação entre expectativas e percepção dos clientes:

- Expectativa < Percepção: a qualidade percebida é boa;
- Expectativa = Percepção: a qualidade percebida é aceitável;
- Expectativa > Percepção: a qualidade percebida é pobre.

Deste modo a qualidade percebida esta relacionada com o nível de satisfação do cliente, logo a satisfação do consumidor é função do desempenho percebido e das expectativas (KOTLER, 1998).

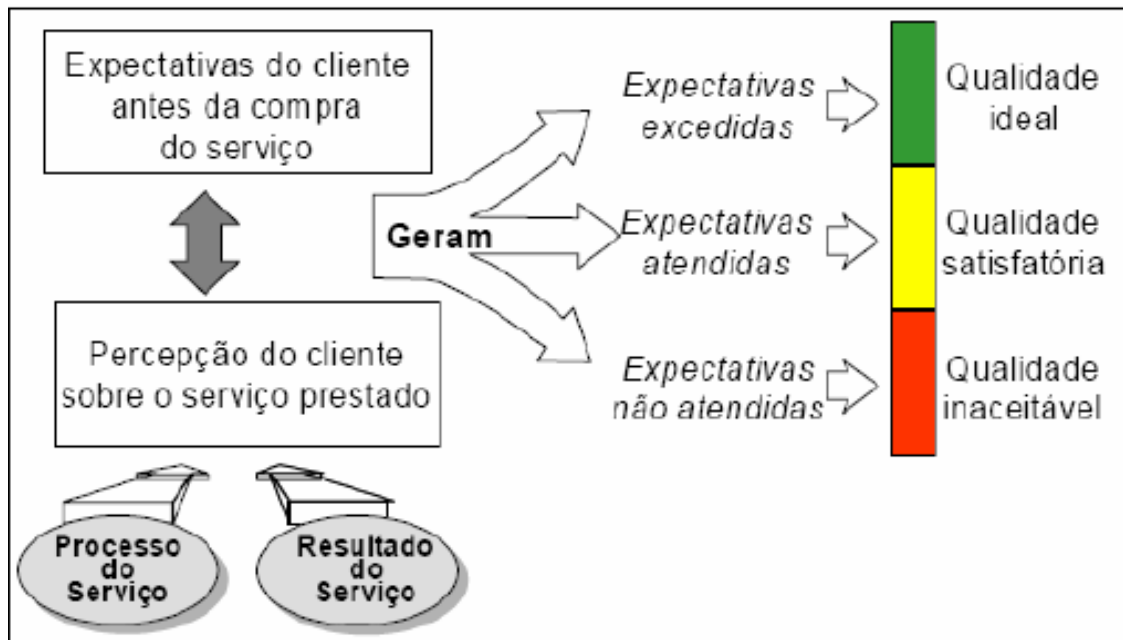


Figura 03 - Qualidade percebida pelo cliente. Fonte: GIANESI e CORRÊA(1996).

Deste modo, GIANESI e CORRÊA (1996, p. 80) consideram “que a análise das expectativas dos clientes é a melhor forma de avaliar a qualidade do serviço”. Saber identificar o que o cliente espera é mais fácil do que descobrir suas reais necessidades. Já que, “a identificação das necessidades são menos mensuráveis e pode envolver certo grau de julgamento de valor por parte do fornecedor”.

Existem quatro fatores que influenciam a formação das expectativas dos clientes: “comunicação boca a boca, experiência anteriores, comunicação externa e as necessidades pessoais” (GIANESI e CORRÊA ,1996, p.82)

As unidades de informação juntamente com seus gestores devem saber identificar e avaliar as necessidades de cada um de seus usuários/clientes, para com isso aumentarem sua percepção de valor referente aos serviços prestados pela organização. Sendo assim, a unidade, deve estruturar os serviços oferecidos de forma a avaliar o que cada cliente tem de necessidade, percepções, expectativas, para com isso conseguir satisfazê-lo, e assim melhorar sua relação cliente/fornecedor.

3.4 DETERMINANTES DA QUALIDADE DE SERVIÇOS

Considerando que os serviços apresentam características próprias, torna-se mais difícil uma avaliação da qualidade. Os serviços são intangíveis, não físicos, e, portanto, necessitam de uma avaliação do cliente em cada um dos momentos da verdade (ocasiões em que o cliente interage com a empresa, proporcionando uma percepção da qualidade do serviço). Esta avaliação se dá por meio de um conjunto de critérios, também chamados de determinantes da qualidade, baseado na comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido.

A identificação desses determinantes possibilita a priorização dos esforços, a fim de gerar uma percepção positiva dos serviços, uma vez que os determinantes representam os parâmetros nos quais a qualidade do serviço é avaliada pelo cliente e reflete os fatores que determinam a satisfação. (DORIGON, 2006, p. 58)

Conhecer os critérios por meio dos quais os clientes avaliam o serviço prestado, pode ser a forma de compreender e desenvolver técnicas gerenciais para a Unidade de Informação melhorar seu fornecimento de serviço, atentando-se às expectativas e necessidades dos clientes. Para isso, é importante estudar e identificar os critérios que os clientes determinam como relevantes.

Para Pasquali (2002, p.23), o conjunto de critérios em serviços é mais amplo que os bens manufaturados, “devido ao contato mais intenso entre o sistema de operações e o cliente, que resulta numa avaliação de desempenho mais complexa por parte desses”.

Bem como os serviços são caracterizados diferentemente um dos outros, poderão existir determinantes específicos de qualidade, porém, alguns por serem mais comuns podem ser aplicados em qualquer tipo de serviço. Porém, muitos autores buscam definir um conjunto genérico de determinantes que pode ser aplicado em quaisquer tipos de serviço.

Gianesi e Corrêa (1996, p.91) definiram nove critérios de avaliação da qualidade do serviço: tangíveis, consistência, competência, velocidade de atendimento, atendimento/atmosfera, flexibilidade, credibilidade/segurança, acesso e custo.

Santos (2000, p.20) agrupou os determinantes apresentados por diferentes autores como Parasuraman et al, 1995; Johnston, 1995; Ghobadian et al, 1994; Ganesi e Corrêa, 1996, resultando em sete distintos determinantes propostos pelo autor, em relação aos apresentados pelos autores descritos.

	Determinantes apresentados por diversos autores			
Determinantes propostos	Parasuraman et al (1995)	Johnston (1995)	Ghobadian et al (1994)	Ganesi e Corrêa (1994)
Confiabilidade	Confiabilidade Competência Segurança Credibilidade	Confiabilidade Funcionalidade Competência Segurança Compromisso Integridade	Confiabilidade Competência Segurança Credibilidade	Consistência Competência Segurança Credibilidade
Rapidez	Rapidez de resposta	Rapidez de resposta	Rapidez de resposta	Velocidade de atendimento
Tangíveis	Tangíveis	Estética Limpeza Conforto	Tangíveis	Tangíveis
Empatia	Entender/ conhecer o cliente Comunicação Cortesia	Atenção Cuidado Comunicação Cortesia Amizade	Entender/ conhecer o cliente Comunicação Cortesia	Atendimento Atmosfera
Flexibilidade	-	Flexibilidade	Customização	Flexibilidade
Acesso	Acesso	Acesso	Acesso	Acesso
Disponibilidade	-	Disponibilidade	-	-

Quadro 02: Determinantes da qualidade em serviços. Fonte: Santos (2000, p. 20).

Observa-se que no quadro acima apresentado por Santos (2000, p.20), o determinante “custo” citado por Ganesi e Corrêa (1996) não foi incluído, pois vários autores não consideram este determinante ligado à qualidade dos serviços, mas sim como “custo para o cliente”, isto é, o preço cobrado pelo serviço.

Segundo Gronroos (1995 apud Pasquali, 2002, p.25), “a percepção de preço não parece ser um determinante direto de qualidade e exerce um efeito indireto sobre as percepções e as expectativas do cliente”.

Dentre os determinantes propostos por diversos autores, Dorigon (2006, p. 63) reuniu, segundo a semelhança de seus significados, aqueles que reuniam os critérios específicos de avaliação do serviço para as Bibliotecas Universitárias. Para a autora estes determinantes pode ser agrupados em cinco elementos de análise, atribuindo-lhes um único significado que os representa, conforme exposto no quadro a seguir.

Elementos de análise propostos	Determinantes	Significado
Serviços	Rapidez Garantia Confiabilidade Credibilidade	Capacidade de oferecer serviços conforme prometido, confiáveis e adequados
Atendimento	Empatia Cortesia Eficiência Competência	Envolve a dimensão humana na qualidade do serviço. Combina os aspectos relacionados ao bibliotecário na interação com o usuário
Materiais de informação	Segurança Credibilidade	Provisão de materiais de informação adequados e no formato da realidade dos usuários
Ambiente	Tangibilidade Atmosfera Comunicação Estética Conforto	Aparência física do ambiente, equipamentos e comunicação visual.
Acesso	Acesso Disponibilidade	Envolve a conveniência do acesso. Localização e disponibilidade da biblioteca, dos serviços, setores, funcionários do acervo.

Quadro 03: Elementos de Análise. Fonte: Dorigon (2006, p. 65).

Para Moreira (1996) “os gerentes de serviços precisam mensurar, de alguma forma, cada determinante, a fim de quantificar o desempenho geral do sistema de prestação de serviço”, já que os determinantes representam o parâmetro da qualidade do serviço e cada determinante pode ter peso diferente na avaliação do usuário.

Estes determinantes da qualidade devem ser mensurados através de indicadores de desempenho para que se possam identificar os pontos fortes e fracos dos serviços prestados. Dorigon (2006, p. 65) descreve que para “alcançar a satisfação do cliente, uma premissa básica é avaliar se os critérios adotados estão de acordo com as expectativas do cliente”. Muitos estudos utilizam a Escala Servqual para fazer esta avaliação, e tem sido comprovadamente satisfatória na medição das percepções dos usuários sobre a qualidade de serviços em Unidades de Informação.

3.5 ESCALA SERVQUAL E MODELO GAP

SERVQUAL: É um Instrumento para medir a qualidade do serviço. Modelo desenvolvido por Parasuraman et al. (1984 apud FERNANDES 2003), com o propósito de mensurar níveis de expectativa e de percepção de serviços (e por decorrência de satisfação e qualidade). A Escala Servqual foi criada a partir de um estudo sobre executivos e clientes de quatro tipos de indústria de serviços (banca de retalho, cartões de crédito, seguros e reparação/manutenção), em que são identificados dez critérios que os consumidores utilizam para avaliar e medir a qualidade do serviço:

- Elementos tangíveis: aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- Confiabilidade: capacidade para executar o serviço prometido de forma confiável e cuidadosa;
- Capacidade de resposta: disposição de ajudar os clientes em serviços mesmo que não sejam relevantes para a organização;
- Profissionalismo: posse das competências requeridas e conhecimento da execução do serviço;
- Cortesia: atenção, consideração, respeito e amabilidade do pessoal de contacto;
- Credibilidade: veracidade e honestidade do serviço prestado;
- Segurança: inexistência de perigos, riscos ou dúvidas;
- Acessibilidade: acessível e fácil de contatar;
- Comunicação: informação que os clientes compreendam, bem como saber escutá-los; e
- Compreensão dos clientes: esforço de conhecer os clientes e suas necessidades.

Este modelo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry et al. (1988) vincula as discrepâncias que os clientes percebem na qualidade dos serviços, pois o servqual é um instrumento de escala múltiplo, com alto nível de confiabilidade e valor, fundamentado na definição conceitual da qualidade do serviço. Assim após varias aplicações e análises, a Escala Servqual foi aprimorada, chegando a cinco

dimensões, ajudando as organizações a compreender melhor as expectativas e percepções que os clientes têm em relação ao serviço, sendo elas:

- Tangibilidade: instalações físicas, equipamento, pessoal e materiais de comunicação.
- Confiabilidade: destreza para realizar o serviço de forma confiável, precisa e consistente.
- Responsividade: disposição de prestar o serviço imediatamente e auxiliar os clientes.
- Segurança: competência e cortesia dos funcionários e sua capacidade de habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade.
- Empatia: atenção individualizada, facilidade de contato (acesso) e comunicação que as empresas oferecem aos clientes.

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1988) os Gaps representam os obstáculos entre o serviço percebido e o serviço esperado. Neste contexto, os autores desenvolveram o Modelo de Análise do Gap da Qualidade, também é conhecido como Modelos das falhas da Qualidade ou Gaps da Qualidade.

O modelo da figura 04 abaixo é largamente utilizado na gestão de serviços, sendo referenciado por vários autores da área, como FITZSIMMONS (2000), GIANESI e CORREIA (1996) e GRONROOS (1995).

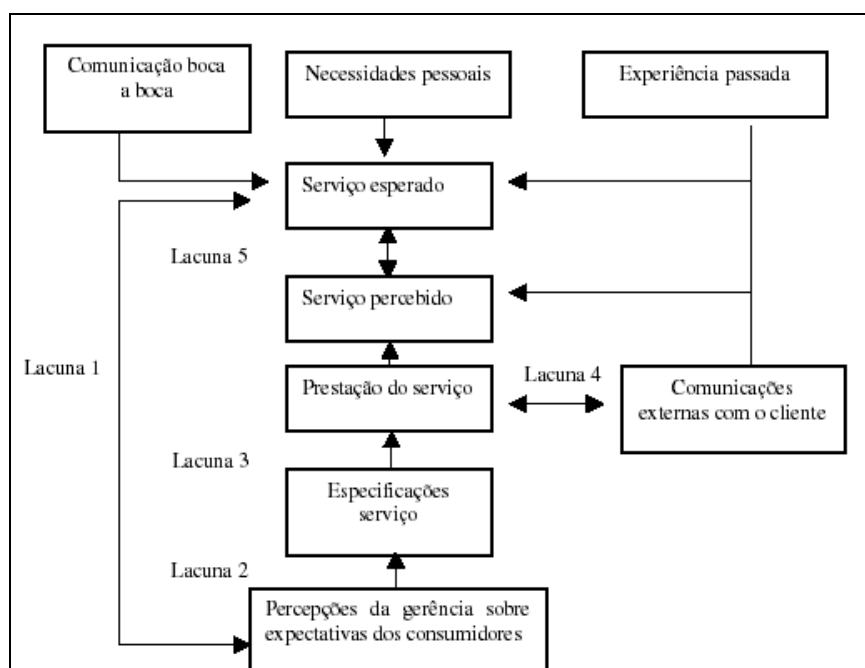


Figura 04 – O Modelo dos Cinco Gaps (Parasuraman, Zeithaml e Berry) da qualidade em serviço. Fonte: Grönroos (1993).

Segundo GRONROOS (1993, p.77) o modelo demonstra que o serviço esperado é uma função da experiência passada do cliente, suas necessidades pessoais e de comunicação boca a boca, e o serviço percebido, por outro lado, é resultado de uma série de decisões e atividades internas.

O modelo conceitual de qualidade em serviço apresentado por Dorigon (2006, p. 53): e os 5 *Gaps*, que podem ser compreendidos da seguinte forma:

- Gap 1 – Diferença entre a percepção do consumidor e a empresa. Ocorre quando as empresas não compreendem quais características representam alta qualidade para os clientes.
- Gap 2 – Diferença entre a percepção da empresa e as especificações da qualidade do serviço. Nesta situação, a empresa compreende os desejos dos consumidores, mais não adota um desempenho correspondente. Este Gap pode resultar da falta de recursos, das condições de mercado e/ou da indiferença dos gerentes.
- Gap 3 – Diferença entre as especificações da qualidade do serviço e sua execução. Ocorre quando a equipe não está preparada para atender a um padrão mínimo de qualidade devido à variabilidade introduzida pelos funcionários ou mesmo por equipamentos com problemas.
- Gap 4 – Diferença entre a execução do serviço e a comunicação externa. Formaliza como promessas exageradas, feitas por anúncios ou declarações de representantes da empresa, ou ausência de informação sobre o serviço.
- Gap 5 – Diferença entre o serviço percebido e o serviço esperado. Este só ocorre quando um dos outros Gaps acontecer.

Contudo o modelo proposto pelos autores pode auxiliar as organizações a detectar as fontes, e motivos dos problemas da qualidade em serviços e assim buscar a melhoria, Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1985). Deste modo basta que os gestores tenham criatividade, dedicação e vontade para atender as percepções, expectativas, e necessidade pessoal de cada um dos clientes/usuários.

4 METODOLOGIA

De acordo com Valentim (2009), o método científico é um conjunto de técnicas e instrumentos utilizados para o desenvolvimento de um determinado estudo, é a linha de raciocínio ou etapas que o pesquisador deve seguir para atingir os objetivos.

Do ponto de vista de sua natureza, esta foi uma pesquisa que teve como objetivo, gerar conhecimentos úteis para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de referência da biblioteca universitária.

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema, foi uma pesquisa quali-quantitativa, uma vez que se pretendeu uma maior compreensão do problema, e também estabelecer generalizações quantificáveis para melhor análise.

A pesquisa qualitativa preocupa-se em “analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo o comportamento humano” (MARCONI; LAKATOS, 2004, p. 269).

Do ponto de vista dos seus objetivos, foi uma pesquisa exploratória, pois se pretendeu obter um maior conhecimento sobre o tema investigado, proporcionando assim, um maior esclarecimento sobre o assunto. Foi também, uma pesquisa descritiva, pois o que se pretendeu, foi a descrição das características que representavam os aspectos pertinentes a qualidade dos serviços prestados pela instituição. Segundo Gil (2002) a pesquisa descritiva é aquela que tem por objetivo descobrir a existência de associações entre variáveis. Segundo Lakatos e Marconi (2005, p. 76) a pesquisa descritiva aborda a “descrição, registro, análise e interpretação de fatos” por meio da análise das características de um fenômeno.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, esta pesquisa caracterizou-se como levantamento, já que envolve a interrogação direta de pessoas, buscando conhecer melhor o comportamento das mesmas.

O universo da pesquisa foi a Biblioteca Universitária, da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC), delimitando-se apenas ao setor de referência como unidade de estudo.

O corpus desta pesquisa foi constituído pelos alunos regularmente matriculados no curso de biblioteconomia da mesma instituição, usuários dos

serviços da BU, e matriculados nas três últimas fases do curso (6ª, 7ª e 8ª), no total de 80 alunos. A escolha pelas últimas fases, deu-se através de uma análise dos semestres retroativos, tendo em vista a percepção dos alunos em relação à qualidade dos serviços de referência, por terem concluído a disciplina obrigatória (serviço de referência), oferecida pelo curso, e por possuírem maior entendimento em relação aos serviços prestados pela unidade de informação,

Para o desenvolvimento da pesquisa foram propostos cinco determinantes de qualidade para o Setor de Referência da Biblioteca Universitária da UFSC.

O quadro a seguir mostra os determinantes propostos e suas descrições.

Elementos de análise propostos	Determinantes propostos	Significado
Serviços	Confiabilidade consistência/competência	Capacidade de oferecer informações confiáveis, com exatidão, assegurando as suas competências, e integridade, de forma a atender plenamente às necessidades dos clientes.
Atendimento	Rapidez e empatia	Prontidão para atender ao cliente satisfatoriamente, com a rapidez necessária de que ele precisa;
Materiais de informação	Tangíveis – acervo	Fornecimento de materiais de informação adequados e no formato segundo a realidade de que os usuários necessitam;
Ambiente	Tangíveis – instalações	Adequação dos elementos físicos envolvidos na prestação dos serviços, como instalações físicas, equipamentos utilizados, aparência dos funcionários, comunicação visual, etc;
Acesso	Acesso	Facilidade de entrar em contato ou ter acesso físico e virtual ao serviço.

Quadro 04: Determinantes propostos. Adaptação para o Setor de Referência da Biblioteca Universitária da UFSC, segundo elementos de análise propostos por Dorigon (2006, p.65).

Os cinco elementos de análise proposto por Dorigon (2006), serviços, atendimento, materiais de informação, ambiente, e acesso, foram mantidos para o desenvolvimento desta pesquisa.

Foram propostos novos determinantes da qualidade para o setor de referência da BU, a partir dos elementos de análise propostos por Dorigon (2006) para Unidades de Informação, cada um com significados e que se adaptassem ao serviço de referência.

Justifica-se a seguir a escolha desses determinantes, confiabilidade, rapidez, tangíveis-acervo, tangíveis-instalações, e acesso:

- a) Confiabilidade/consistência/competência: Por serem critérios essenciais na gestão de serviços, e pela credibilidade da Unidade de informação estudada.
- b) Rapidez e empatia: Capacidade dos funcionários em traduzir as expectativas dos usuários em ações concretas, rápidas e cordiais, diminuindo a percepção de tempo perdido pela espera do serviço.
- c) Tangíveis-acervo: Refere-se aos materiais fornecidos ao usuário neste caso o acervo físico ou digitalizado, utilizados no processo de prestação de serviços.
- d) Tangíveis-instalações: Por o usuário conseguir visualizar as instalações onde os serviços estão sendo executados, todos os equipamentos, os funcionários, etc.
- e) Acesso: Por ser o primeiro passo para o usuário chegar à Unidade de Informação estudada, tanto físico ou virtual.

Para especificar melhor o grau de percepção do usuário, foram elaboradas três perguntas para cada elemento de análise, incluindo nas perguntas os determinantes propostos, conforme demonstrado a seguir:

Serviços:

1. O atendimento foi eficaz?
2. O funcionário mostrou competência na prestação do serviço?
3. Os funcionários são capacitados?

Atendimento:

4. O funcionário mostrou interesse em resolver o problema de pesquisa?
5. O profissional demonstrou gentileza e cortesia no atendimento?
6. O profissional demonstrou agilidade no atendimento?

Materiais de informação (Tangíveis – Acervo)

7. O acervo atende as suas necessidades de informação?
8. A quantidade de acervo disponível é adequada ao número de usuários que atende?
9. O material é disponibilizado em formatos que atendem a sua necessidade?

Ambiente: (Tangíveis – Instalações)

10. O ambiente (iluminação, ventilação, espaço) é adequado?
11. Os equipamentos de informática disponíveis são adequados (atualizados, modernos e em bom estado de conservação)?
12. O número de computadores é suficiente para atender toda comunidade acadêmica?

Acesso:

13. O horário de funcionamento é conveniente à comunidade acadêmica?
14. O serviço de referência por meio do sistema Pergamum é de fácil utilização?
15. Há facilidade de acesso ao serviço de referência? (possui boa localização)?

Para avaliação da qualidade percebida pelos alunos foi utilizado como instrumento de coleta de dados o questionário estruturados com questões fechadas (em apêndice), que teve como base o modelo dos determinantes de qualidades propostos por diversos autores, como Dorigon (2006, p.65) e Ganesi e Corrêa (1996).

O questionário inicial previa 22 perguntas, porém na aplicação de um piloto realizado com um pequeno grupo de prováveis formandos do curso, verificou-se que algumas perguntas eram desnecessárias devido à exaustividade e inadequação de termos utilizados, atendendo assim as sugestões de melhoria.

Após a realização do piloto e feitos os ajustes necessários, o questionário foi estruturado com 15 perguntas para avaliar os serviços prestados pelo setor de referência da biblioteca universitária. Pretendeu-se, com cada pergunta, avaliar a percepção dos alunos quanto à qualidade dos serviços oferecidos.

A aplicação final do instrumento de pesquisa foi realizada no período entre maio e junho de 2010, os respondentes tiveram que analisar a qualidade percebida

nos serviços da biblioteca. As respostas foram divididas em níveis de 1 a 7, tendo como escala o número 1 o pior cenário possível, e o número 7 como melhor cenário. Para um melhor entendimento e evitar a ocorrência de erros no preenchimento do questionário, a pesquisadora explicou o procedimento aos participantes da pesquisa.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo descreve-se a análise dos dados coletados no levantamento para avaliação da qualidade percebida nos serviços de referência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina. Primeiramente é apresentada a caracterização da instituição onde foi desenvolvido o presente estudo. Em seguida, é apresentada a tabulação completa dos dados e logo depois é feita a descrição, a análise e a interpretação dos dados coletados abordando cada um dos determinantes.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Biblioteca Central da UFSC foi criada há 42 anos, oito anos após a sua criação foi inaugurado o prédio que abriga a biblioteca atualmente. Ampliada em 1995 ela abrange uma área total de 9.134 m². Com a missão de “contribuir no processo de disseminação da informação e do conhecimento de forma articulada para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e à administração da UFSC.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2010), a BU é subordinada a Pró-Reitoria de Infra Estrutura da UFSC, responsável em auxiliar o Reitor nas tarefas administrativas.

A biblioteca da UFSC reúne um acervo de livros, e-books, periódicos impressos e on-line, enciclopédias, base de dados, vídeos, dissertações, teses, mapas e publicações diversas. Atende cerca de quatro mil usuários por dia: alunos, professores, funcionários, pesquisadores, acadêmicos e a comunidade em geral.

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina possui um sistema composto por uma Biblioteca Central e oito Bibliotecas Setoriais:

- **BSCCSM** - Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde - Medicina
- **BSCCSO** - Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde - Odontologia
- **BSCCA** - Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias
- **BSCFM** - Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas
- **BSCED** - Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação
- **BSCA** - Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação
- **BSCAC** - Biblioteca Setorial do Colégio Agrícola Camboriú
- **BSCAA** - Biblioteca Setorial do Colégio Agrícola Araquari

A Biblioteca Central concentra toda parte administrativa, que é composta por uma Direção Geral e uma Secretaria Administrativa, e agrupa também os trabalhos técnicos que estão divididos em três grandes setores principais:

- **DECTI** - Divisão de Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação
- **DAU** - Divisão de Assistência aos Usuários
- **DAINF** - Divisão de Automação e Informática

A Divisão de Assistência aos Usuários (DAU) é o local da BU com a função de planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar os serviços de referência, empréstimo domiciliar, comutação bibliográfica, periódicos e as coleções especiais.

Apresenta-se a seguir uma descrição do setor de referência da BU, unidade de estudo desta pesquisa:

a) Consulta ao acervo;

- Disponibiliza obras de referências para consulta.

b) Base de dados;

- Permite ao usuário o acesso e recuperação de informações em bases de dados nacionais e internacionais, com orientação no local.

c) Programa de Capacitação do Usuário;

- Proporciona treinamentos visando tornar os usuários mais aptos para a realização de pesquisas acadêmicas e científicas.

d) Comutação bibliográfica;

- Solicita fotocópias e/ou empréstimos de documentos em outras bibliotecas nacionais ou estrangeiras.

e) Normalização;

- Orienta na normalização de trabalhos segundo as normas de Documentação da ABNT.

5.2 ANÁLISE DOS DADOS

Como explícito no capítulo anterior o levantamento de dados, buscando atingir os objetivos geral e específicos, realizou-se por meio de um questionários aplicados aos estudantes das três últimas fases do curso de Biblioteconomia da UFSC. Na aplicação junto aos alunos, os questionários foram entregues em sala de aula, sendo solicitada a devolução num prazo determinado. Do total de 80 alunos que receberam o questionário, foram devolvidos 47, obtendo-se um percentual de devolução de 58,75%.

Para avaliar a percepção dos usuários em relação aos determinantes da qualidade dos serviços de referência da Biblioteca Universitária da UFSC, os dados apresentam-se separados em cinco elementos de análise propostos por Dorigon (2006, p. 65): serviços, atendimento, materiais de informação, ambiente, e acesso.

Para a apresentação dos resultados obtidos na pesquisa, vale ressaltar que o nível de qualidade foi avaliado numa escala de 1 a 7, onde o 1 representa o pior cenário possível e o 7 o melhor cenário. Considerando-se na escala do número 1 ao 3 um nível Ruim, entre 3 e 5 um nível Bom e entre 5 e 7 um nível ótimo.

5.2.1 Serviço

Buscou-se identificar dentro deste elemento de análise a capacidade de prestar o serviço. Para tanto, foi identificado o determinante de qualidade Confiabilidade, para o qual foram elaboradas três questões, cujos resultados são apresentados na tabela a seguir:

Perguntas do questionário	Média/Nível da qualidade	Desvio Padrão
1 - O atendimento foi eficaz?	3,42	1,14
2 - O funcionário mostrou competência na prestação do serviço?	4	0,92
3 - Os funcionários são capacitados?	4,31	1,13
Média Confiabilidade	3,91	

TABELA 01: Avaliação do determinante de qualidade Confiabilidade. Escala de 1 a 7.

Para Berry e Parasuraman (1992), o critério Confiabilidade, desempenha um papel crucial, constituindo-se a essência da qualidade nos serviços. Las Casas (2006) concorda com esta afirmação e descreve a dimensão confiabilidade como a prestação do serviço de forma segura e correta. Deve-se considerar que confiabilidade é algo que se conquista a longo prazo por isso é muito importante prestar um serviço correto na primeira vez para que a percepção do usuário não seja afetada negativamente.

Pensando nisso, a primeira pergunta buscou avaliar a capacidade de prestar o serviço conforme prometido, um item preocupante já que, dentre as perguntas do determinante Confiabilidade foi a que obteve a menor média (3,42), indo de encontro as respostas 2 e 3, pois, partindo do pressuposto de que, se o funcionário mostrou competência na prestação do serviço e se os funcionários são capacitados, o serviço prestado deveria ser eficaz, porém na percepção dos usuários, não foi este o resultado obtido o que torna este um item que deve ser tratado com atenção pelos gestores nas propostas de melhoria da unidade de informação.

A segunda pergunta analisa se o profissional do setor de referência demonstrou competência na prestação do serviço atingindo a média 4. Nota-se que o grau de confiabilidade dos alunos quanto a capacitação dos funcionários é boa, já que a terceira pergunta obteve a melhor média 4,31 deste determinante da qualidade do elemento de análise serviços.

Com a avaliação de cada pergunta do determinante de qualidade Confiabilidade, do elemento de análise Serviços, percebe-se que houve uma pequena variação na média de uma pergunta para outra, mas a média do determinante enquadra-se em um nível bom (3,91), Já que segundo Parasuraman (1990), esta é a dimensão considerada pelos usuários como a mais importante, então, acredita-se que deveria obter um desempenho melhor.

5.2.2 Atendimento

Neste elemento de análise, buscou-se relacionar o profissional com o usuário dos serviços, a percepção que os usuários têm do envolvimento humano na qualidade do serviço. Garvin (1992) afirma que a dimensão atendimento corresponde a rapidez, cortesia e facilidade de reparo, existindo um íntimo grau de correlação entre atendimento e satisfação. Ou seja, o fato de atender ou não reclamações feitas pelos usuários está diretamente relacionado com a disposição destes usuários em procurar novamente um serviço utilizado, “um cliente satisfeito irá transmitir a sua satisfação para quatro ou cinco amigos, mas um cliente insatisfeito contará seus problemas ao dobro de pessoas” (VAVRA , 1993, p. 130)..

Para este elemento de análise foram identificados os determinantes da qualidade Empatia e Rapidez, avaliados a seguir.

Primeiramente são apresentados os resultados do determinante Empatia. Onde a quarta pergunta questiona o interesse profissional, a postura do bibliotecário de referência da BU/UFSC diante do problema de pesquisa do usuário. E a quinta questão avalia a educação do profissional, se ele demonstrou gentileza e cortesia durante o atendimento. Os dados coletados quanto a este determinante são apresentados na tabela a seguir.

Perguntas do questionário	Média/Nível da qualidade	Desvio Padrão
---------------------------	--------------------------	---------------

4 - O funcionário mostrou interesse em resolver o problema de pesquisa?	4,21	1,2
5 - O profissional demonstrou gentileza e cortesia no atendimento?	4,55	1,04
Média Empatia	4,38	

TABELA 02: Avaliação do determinante de qualidade Empatia. Escala de 1 a 7.

As duas perguntas dentro da dimensão empatia foram bem avaliadas pelos alunos/usuários. Eles percebem a gentileza, cortesia e o interesse dos funcionários no momento do atendimento.

O outro determinante de qualidade avaliado em relação ao atendimento foi Rapidez, com a sexta pergunta sobre agilidade no atendimento ao usuário.

Perguntas do questionário	Média/Nível da qualidade	Desvio Padrão
6 - O profissional demonstrou agilidade no atendimento?	4,65	1,13
Média Rapidez	4,65	

TABELA 03: Avaliação do determinante de qualidade Rapidez. Escala de 1 a 7.

Este determinante obteve um bom resultado, com média acima de quatro demonstrou que o atendimento no setor de referência foi rápido e ágil das solicitações realizadas, na percepção da maioria dos alunos.

Nota-se na dimensão Atendimento um ponto forte para o setor de Referência da Biblioteca Universitária da UFSC, já que na avaliação dos alunos a média do determinante Empatia chegou a 4,38 e o determinante Rapidez atingiu 4,65 enquadrando este elemento de análise em um nível de qualidade Bom.

5.2.3 Materiais de Informação

Para este elemento de análise foi avaliado o determinante Tangíveis-acervo, para o qual as perguntas formuladas buscaram identificar se o acervo atende as

necessidades de informação da comunidade acadêmica e se estes são disponibilizados em formatos variados que atendem a realidade dos usuários.

Para avaliação do determinante Tangíveis-acervo foram elaboradas três questões, cujos resultados são apresentados na tabela a seguir:

Perguntas do questionário	Média/Nível da qualidade	Desvio Padrão
7 - O acervo atende as suas necessidades de informação?	3,85	1,11
8 - A quantidade de acervo disponível é adequada ao número de usuários que atende?	3,87	1,02
9 - O material é disponibilizado em formatos que atendem a sua necessidade?	3,14	1,27
Média Tangíveis-acervo	3,62	

TABELA 04: Avaliação do determinante de qualidade Tangíveis-acervo. (Escala de 1 a 7).

No determinante Tangíveis-acervo a pergunta que se refere aos formatos dos materiais disponibilizados atingiu a menor média 3,14. Portanto este é um item que posteriormente deve ser incluído no plano de ação de melhorias do setor de referência, já que, mídias e formatos diversificados são essenciais nos serviços de referência.

A percepção dos usuários quanto ao determinante Tangíveis-acervo foi razoável, pois, apesar de obter média 3,62 enquadrando-se em um nível de qualidade bom, este foi o pior desempenho dentre todos os determinantes avaliados.

5.2.4 Ambiente

Por meio do elemento de análise Ambiente foi analisado o determinante Tangíveis-instalações, que segundo Giansi e Corrêa (1996), se refere à qualidade e ao aspecto de qualquer evidência física. No caso da unidade de informação estudada englobou-se o ambiente e os equipamentos presentes no local.

Na tabela 05 são apresentados os resultados do determinante Tangíveis-instalações que possui três questões.

Perguntas do questionário	Média/Nível da qualidade	Desvio Padrão
10 - O ambiente (iluminação, ventilação, espaço) é adequado?	5,42	0,96
11 - Os equipamentos de informática disponíveis são adequados (atualizados, modernos e em bom estado de conservação)?	4,23	0,62
12- O número de computadores é suficiente para atender toda comunidade acadêmica?	3,04	0,68
Média Tangíveis-instalações	4,23	

TABELA 05: Avaliação do determinante de qualidade Tangíveis.

Dentre os determinantes da qualidade analisados, o item Tangíveis-instalações obteve um dos melhores desempenhos, sendo que a melhor média de qualidade está relacionada ao ambiente no resultado da questão 10, a iluminação, a ventilação e espaço adequado. O maior problema quanto a este determinante é o número de computadores disponíveis para atender a comunidade acadêmica que demonstra ser insuficiente. É este elemento que possui o menor índice de desvio padrão entre todos os elementos pesquisados.

5.2.5 Acesso

Para este último elemento de análise, as perguntas foram voltadas para a avaliação do horário de atendimento, a facilidade de uso do sistema operante e a localização do Setor de Referência dentro da unidade de informação.

O determinante avaliado foi Acesso, com três questões apresentadas na tabela a seguir.

Perguntas do questionário	Média/Nível da qualidade	Desvio Padrão
13 - O horário de funcionamento é conveniente à comunidade acadêmica?	4,61	2,08
14 - O serviço de referência por meio do sistema Pergamum é de fácil utilização?	2,91	1,35
15 - Há facilidade de acesso ao serviço de referência? (possui boa localização)?	3,65	1,34
Média Acesso	3,72	

TABELA 06: Avaliação do determinante de qualidade Acesso. Escala de 1 a 7.

Quanto ao elemento de análise Acesso a satisfação dos alunos restringe-se ao horário de funcionamento, questão 13, visto que a biblioteca funciona da 07h30min às 22 horas, e ao fato dos pesquisados estudarem a noite.

O item que preocupa no determinante acesso é sobre a facilidade de uso do serviço de referência por meio do sistema Pergamum, a pior média (2,91), entre todas as perguntas do questionário. Apesar de o determinante não ter a pior média, o resultado da pergunta 14 é o único dentro do nível de qualidade Ruim, o que demonstra a dificuldade do usuário na hora da utilização do serviço.

Burin, Lucas e Hoffmann (2002, p.4) afirmam que a maioria das bibliotecas da região Sul do País utiliza o software Pergamun “devido a relação custo/benefício que o mesmo possibilita” e as outras instituições pesquisadas que escolheram trabalhar

com outro software se deve “principalmente pela facilidade de uso”. As bibliotecas devem preocupar-se mais com a usabilidade do sistema e em proporcionar ao usuário um maior conhecimento de suas funcionalidades, para que assim, haja maior satisfação com o resultado obtido em uma pesquisa.

5.3 DISCUSSÃO GERAL DOS RESULTADOS

A tabela 07 apresenta os dados estatísticos com a descrição referente a cada uma das perguntas. Na primeira coluna são descritas e enumeradas as questões que fizeram parte do questionário, na segunda coluna é identificado o determinante avaliado pela pergunta, a terceira e a quarta coluna respectivamente apresentam a média e o desvio padrão dos resultados obtidos.

Vale ressaltar que o nível de qualidade foi avaliado numa escala de 1 a 7, considerando-se na escala do número 1 ao 3 um nível Ruim, entre 3 e 5 um nível Bom e entre 5 e 7 um nível ótimo.

Perguntas do Questionário	Determinante	Média	Desvio Padrão
1. O atendimento foi eficaz?	Confiabilidade	3,42	1,14
2. O funcionário mostrou competência na prestação do serviço?	Confiabilidade	4	0,92
3. Os funcionários são capacitados?	Confiabilidade	4,31	1,13
Média confiabilidade		3,91	
4. O funcionário mostrou interesse em resolver o problema de pesquisa?	Empatia	4,21	1,20
5. O profissional demonstrou gentileza e cortesia no atendimento?	Empatia	4,55	1,04
Média Empatia		4,38	
6. O profissional demonstrou agilidade no atendimento?	Rapidez	4,65	1,13

Média Rapidez		4,65	
7. O acervo atende as suas necessidades de informação?	Tangíveis	3,85	1,11
8. A quantidade de acervo disponível é adequada ao número de usuários que atende?	Tangíveis	3,87	1,02
9. O material é disponibilizado em formatos que atendem a sua necessidade?	Tangíveis/flexibilidade	3,14	1,27
Média Tangíveis-acervo		3,62	
10. O ambiente (iluminação, ventilação, espaço) é adequado?	Tangíveis	5,42	0,96
11. Os equipamentos de informática disponíveis são adequados (atualizados, modernos e em bom estado de conservação)?	Tangíveis	4,23	0,62
12. O número de computadores é suficiente para atender toda comunidade acadêmica?	Tangíveis	3,04	0,68
Média Tangíveis-instalações		4,23	
13. O horário de funcionamento é conveniente à comunidade acadêmica?	Acesso	4,61	2,08
14. O serviço de referência por meio do sistema Pergamum é de fácil utilização?	Acesso	2,91	1,35
15. Há facilidade de acesso ao serviço de referência? (possui boa localização)?	Acesso	3,65	1,34
Média Acesso		3,72	

TABELA 07: Desempenho dos determinantes de qualidade de serviço.

Com os dados expostos, percebe-se que o determinante tangíveis-acervo, avaliado dentro do elemento de análise materiais de informação foi o que obteve o pior desempenho, evidenciando-se a falta de materiais voltados a área da Biblioteconomia, visto que, as perguntas 7 e 8 questionam se o acervo atende a necessidade de informação e se o acervo é suficiente para atender todos os usuários dessa área. Fica evidenciada também a dificuldade da unidade em disponibilizar o acervo em formatos variados que atendam a necessidade do usuário (questão 9), o que influencia diretamente na avaliação baixa da efetividade dos serviços, já que, o acervo pode influenciar negativamente a percepção da qualidade dos serviços prestados.

Verifica-se que em treze das quinze questões a avaliação dos alunos foi Boa, com médias entre 3 e 5, apenas uma questão foi avaliada como Ótima, sendo esta pertencente ao elemento de análise Tangíveis-instalações (questão 10) que obteve a média mais alta 5,42, e uma questão com avaliação Ruim pertencente ao elemento de análise Acesso, a questão 14 referente ao uso do serviço de referência por meio do sistema Pergamum obteve média 2,91.

Aponta-se como prioritários, levando-se em conta os aspectos críticos, as piores médias, a questão 14 com 2,91, a questão 12 com 3,04, e a questão 9 com média 3,14, itens referentes aos determinantes Acesso, Tangíveis-instalações e Tangíveis-acervo, respectivamente estes resultados apontam que esses itens precisam de atenção especial da administração da Biblioteca.

De acordo com respostas obtidas nas diversas questões referentes a cada determinante pesquisado, foram alcançados os resultados gerais demonstrados no gráfico a seguir:

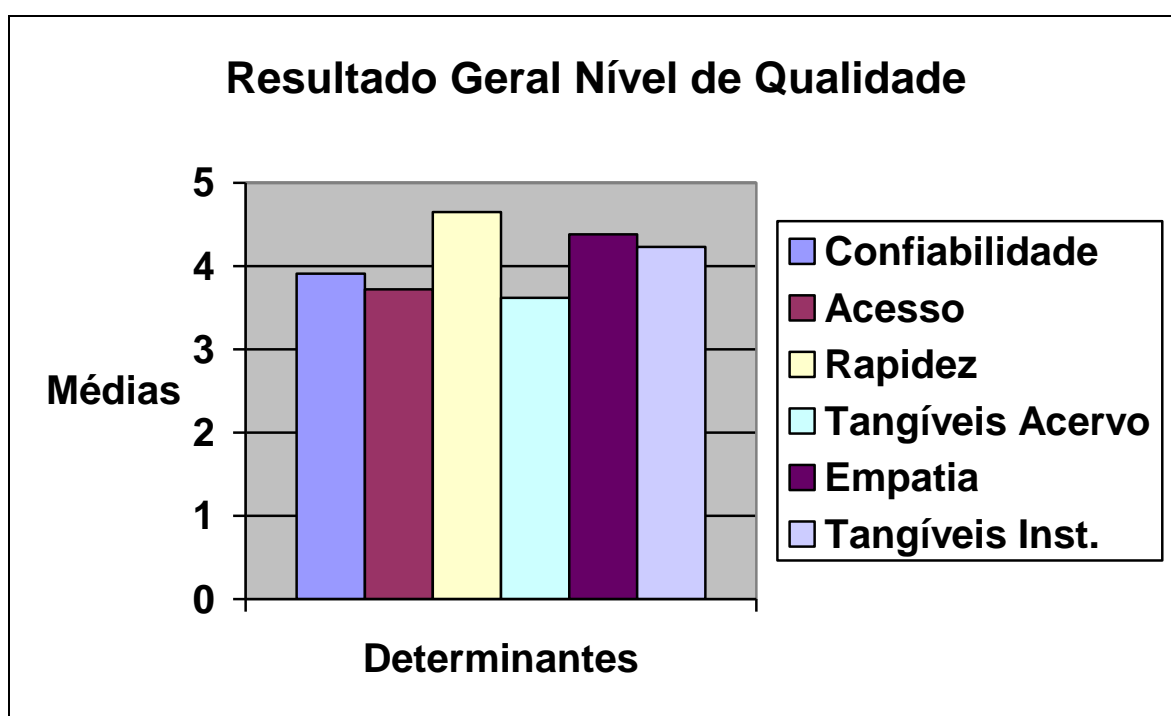


Gráfico 01: Resultados gerais dos determinantes da qualidade. Escala de 1 a 7.

Nota-se que, no resultado geral, os determinantes que apresentam um maior nível de qualidade percebido pelos usuários são: Rapidez (4,65) e Empatia (4,38). E os determinantes com menor nível são: Tangíveis Acervo (3,62) e Acesso (3,72),

considerados os pontos críticos que devem ser tratados por meio de ações de melhoria.

Os determinantes Tangíveis-instalações e Confiabilidade que segundo Parasuraman (1990), são considerados pelos usuários como as dimensões menos importante e a mais importante respectivamente, obtiveram as médias 4,23 e 3,91 resultando no terceiro e quarto melhor nível de qualidade. Ou seja, a dimensão menos importante atingindo um nível de qualidade superior a mais importante, o que significa que as questões que representam o determinante Confiabilidade também merecem atenção especial.

Deve-se levar em consideração que os resultados obtidos dizem respeito a qualidade percebida pelo usuário que está intimamente relacionada a percepção que o usuário tem de um serviço. Berry e Parasuraman (1992) enfatizam ser essencial administrar as expectativas dos clientes para que tenha um bom desempenho da qualidade e para isso é fundamental: (1) assegurar que as promessas feitas, tanto explícitas quanto implícitas, reflitam a realidade; (2) valorizar a confiabilidade, fazendo bem o serviço prometido da primeira vez; (3) comunicar-se com os clientes, compreendendo suas expectativas e preocupações.

6 CONCLUSÃO

O desenvolvimento das tecnologias de informação tem proporcionado aos serviços de referência uma infinidade de recursos que promovem a qualidade dos serviços oferecidos pelas unidades de informações. Considerando a importância fundamental do serviço de referência em uma biblioteca universitária no auxílio à formação de profissionais, este estudo avaliou os serviços prestados pelo Setor de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), sob o ponto de vista da percepção de seus usuários, abordando a importância da existência de qualidade na prestação de serviços.

Para atingir o objetivo geral e os específicos foi necessário identificar os determinantes da qualidade em Unidades de Informação. Por meio da Revisão de literatura verificou-se a abordagem de tais determinantes por diversos autores, e adotou-se a proposta de Dorigon (2006) que agrupou as proposições de alguns autores e dividiu os determinantes em cinco elementos de análise da qualidade de serviços em unidades de informação, a saber: serviços, atendimento, materiais de informação, ambiente, e acesso. A partir destes elementos de análise, foram propostos novos determinantes para o Setor de Referência da Biblioteca Central da UFSC.

Com base na aplicação do questionário, da tabulação e análise dos dados, pode-se observar que todos dos determinantes da qualidade propostos obtiveram uma boa avaliação pelos usuários verificando-se uma adequada prestação do serviço. O nível de qualidade foi avaliado numa escala de 1 a 7, tendo como escala o número 1 o pior cenário possível, e o número 7 como melhor cenário, e todos ficaram com média entre 3 e 5. O determinante Rapidez apresentou o maior nível de qualidade percebido pelos usuários e o determinante Tangíveis-acervo apresentou o menor nível.

Pôde-se verificar, através dos dados coletados, a necessidade de um maior esclarecimento das funcionalidades do Software Pergamun perante os usuários para que os resultados obtidos com as pesquisas sejam satisfatórios, já que Burin, Lucas e Hoffmann (2002, p.4) afirmam que a maioria das bibliotecas da região Sul do País

utiliza o software Pergamun “devido a relação custo/benefício, e não pela facilidade de uso”.

Este resultado demonstra que o setor de Referência, deve preocupar-se em atender as expectativas dos usuários fornecendo serviços de referência que supram a necessidade de informação do usuário com a devida qualidade exigida pela comunidade acadêmica.

Constatou-se através da aplicação do modelo Servqual, que os determinantes propostos para esta pesquisa possibilitaram a avaliação da qualidade percebida pelos usuários dos serviços de referência da unidade estudada, sendo mensurados e analisados para a formulação de sugestões de melhorias, a serem implantadas para a organização solucionar pontos críticos com relação a qualidade dos serviços, apontados pela percepção dos usuários pesquisados.

Conclui-se que os objetivos da pesquisa foram alcançados, e espera-se que o estudo estimule outras pesquisas mais aprofundadas quanto a avaliação da qualidade dos serviços da BU, pois administrar as expectativas dos usuários e avaliar a sua percepção é uma modo de oferecer melhorias nos serviços buscando a satisfação do usuário.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1998

ALMEIDA Jr. O. F. Profissional da informação: entre o espírito e a produção. In: VALENTIN, M. P. (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000.

ARELLANO, M. Á. M. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR ISO 9004-2: gestão da qualidade e elementos do sistema de qualidade. Rio de Janeiro, 1993.

_____. NBR ISO 9004-2: Gestão da qualidade e elementos do sistema da qualidade - Parte 2: Diretrizes para serviços. Rio de Janeiro, 1994.

_____. Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário: NBR ISO 9000. Rio de Janeiro, 2000.

_____. NBR ISO 9001 – Sistema de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

AZAMBUJA. T. T. de. **Documentação de sistemas da qualidade**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. (1992). **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. Tradução: Beatriz Sidou. São Paulo: Maltese-Norma. 238 p.

BERTHOLINO, M. L.; CURTY, M. G. Os profissionais da informação, suas atribuições e seus títulos: o que faremos e como seremos chamados no futuro? SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 6. **Anais...** São Paulo, 1997.

BURIN, C. K. LUCAS, E. R. O. HOFFMANN, S. G. informatizar por quê? a experiência das bibliotecas universitárias informatizadas da região sul. In. SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. 13. Recife: 2002. **Anais...** Recife: 2002. 1CD ROM.

CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CARVALHO, L. S. LUCAS, E. R. O. **Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line**. 2004. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/include/getdoc.php?id=755&article=433&m ode=pdf>>. Acesso em: 22 out. 2009.

CARVALHO, M. C. R. de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Brasília: ABDF, 1981.

COBRA, M. H. N. **Administração de Marketing**. 2. ed., São Paulo: Atlas, 1992.

_____. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 1997.

COELHO, C. D. dos. **A avaliação da qualidade percebida em serviço: aplicação em um colégio privado do ensino fundamental e médio**. 2004. 168 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

DENTON, D. K. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. Tradução Flávio Deny Steffen. São Paulo: Makron, 1990.

DORIGON, D. S. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas Unidades de Informação**. Florianópolis, 2006, 203f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação). Programa de Pós-Graduação do Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

FERNANDES, P. **Certificação dos Serviços**. Disponível em: <<http://www.pgg.pt>> . Acesso em: 16 maio, 2004.

FERREIRA, D. T. O profissional da informação e gestão da qualidade em serviços de informação: capacitação e educação continuada. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador-BA. **Anais eletrônicos...** Salvador: 2006. 1 CD-ROM.

FERREIRA, L. S. **Bibliotecas universitárias brasileiras:** análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira: INL, 1980.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação.** São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996. 167p.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia de informação. 2 ed., Porto Alegre: Bookman, 2000.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade:** a visão estratégica e competitiva. Tradução: João Ferreira Bezerra de Souza. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992. 357 p. Título original: Managing quality.

_____. **Managing Quality:** The Strategic and Competitive Edge. NY: Free press, 1988.

GIANESI, I. G.N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996, 233 p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995. 196 p.

_____. **A prática do serviço de referência.** Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001. 113 p.

GRÖNROOS, C. A. **Marketing:** gerenciamento e serviços, a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

_____. **Marketing:** gerenciamento e serviços, a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

_____. **Service management and marketing**: managing the moment of truth in service competition. Massachusetts: Lexington Books, 1990.

HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

JURAN, J. M. **Juran planejando para a qualidade**. Tradução: João Mário Csillag, Cláudio Csillag. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1995. 394 p. Título original: Juran on planning for quality.

_____. **Quality control handbook**. New York: McGraw-Hill, 1974.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. 5. ed, São Paulo: Atlas, 1998.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.V. **Fundamentos de metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LOVELOCK, C. WRIGHT, L. **Serviços**: marketing e gestão. Trad. Cid Knipel Moreira. Revisão Técnica: Mauro Neves Garcia. São Paulo: Saraiva, 2001.

LUCAS, C. R. A organização do conhecimento e tecnologias da informação: oráculos humanos e inteligência artificial. In: **Organização do conhecimento e sistemas de classificação**. Brasília: CT/CNP/IBICT, 1996. p.69-73.

MACEDO, N. D. de. Em busca de diretrizes para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.17, n. 3/4, p.61-70, jul./dez. 1984.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Lima, n. 28, p.1-33, 01 jun. 2007. Trimestral. Disponível em: <<http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/biblios/article/view/6/10>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

MARCONI, M.A. & LAKATOS, E.M. **Metodologia Científica**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARTINS, M. G. de, RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1972. 267p.

MARTUCCI, E. M. **O conhecimento prático do bibliotecário de referência**. 187f. 1998. Tese (Doutorado em Educação). Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 1998.

_____. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.5, n.1, p. 99-115, jan./jun.2000.

MERLO VEGA, José Antonio (2000). El servicio bibliotecario de referencia. Disponível em: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>>. Acesso em 10 dez. 2009.

MONTENEGRO, E. B. SILVA, J. G. B. da. Análise da percepção da qualidade de serviços do setor de expedição da Unimed norte nordeste através do método da escala Servqual. In: **V CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO**. Niterói, 2009. Disponível em : <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg5/anais/T8_0123_0848.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2010.

MOREIRA, D. A. **Dimensões do desempenho em manufatura e serviços**. São Paulo: Pioneira, 1996. 111p

MORENO, D. H. S.; SOUZA, L. B. R. H. de. Avaliação do serviço de Empréstimo/Devolução do Sistema de Automação de Biblioteca Syslibrary. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. **Anais eletrônicos...** 1 CD-ROM.

NORMANN, R. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviço**. São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEIRA, O. J. Gestão da qualidade: introdução à história e fundamentos. In: Oliveira, O. J. (org.) **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, Cap. 1, p. 3-20, 2004.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo**. São Paulo: Atlas, 1995.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, v. 69, n. 1, p. 12-40, Spring, 1988.

_____. A conceptual model of service quality and its implications for the future research. **Journal of Marketing**, Chicago, p. 41-50, 1985.

PASQUALI, R. C. **Metodologia para melhoria de processos de linha de frente em serviços**: aplicação em laboratórios de análises clínicas. 2002. 122 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

PIMENTA, M. T. R. Internet: fator de apoio ou promessa de enfraquecimento do serviço de referência em bibliotecas? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 2002. 1CD-ROM.

PITOMBO, M. S. **Qualidade, satisfação e comportamento do consumidor nos serviços de telefonia móvel de Salvador**. Salvador, 2002.

RODRIGUES y RODRIGUES, M. V. **Gestão do conhecimento**: reinventando a empresa para uma sociedade baseada em valores intangíveis. Rio de Janeiro: IBPI Press, 2001

ROZADOS, H. B. F. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 3, n. 1, p. 60-76, 2005. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=41&layout=abstract>>. Acesso em 10 mar. 2010.

SANTOS, L. C. **Projeto e análise de processos de serviços**: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. Florianópolis, 2000. 110f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós – Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2000.

SILVA, J. G. B. – Área Gestão; Apostila - **Qualidade em serviços**: João Pessoa: SENAC. DR/PB, 2008.

STACK, N. *et al.* **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997.

TÉBOUL, J. **A era dos serviços**: uma nova abordagem de gerenciamento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999. 295 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br>>. Acesso em: 10 maio 2010. Site institucional.

URDAN, A. T. Avaliação empírica da escala SERVQUAL em serviços hospitalares: uma crítica e réplica ao estudo de Vinícius Sittoni Brasil. In: ENANPAD, 19. **Anais...** Área Temática de Marketing, set. 1993, 293-314.

VALENTIM, M. L.P. **O profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis: 1999. 135 p.

VALLS, V. M. VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspect. ciênc. inf.** [online]. 2006, vol.11, n.1, pp. 118-137. ISSN 1413-9936.

VAVRA, T. G. **Marketing de relacionamento**: aftermarketing . Tradução de Ailton Bomfim Brandão. São Paulo: Atlas. 1993, 323 p. Título original: Aftermarketing.

VERGUEIRO, W. C. S. CARVALHO, T. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: um enfoque na certificação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. **Anais eletrônicos...** 1 CD-ROM.

VOLPATO, S. M. B. **Natureza do trabalho do administrador de Biblioteca Universitária**. 2002. 225 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. **Delivering Quality Service**. New York: The Free Press, 1990.

_____. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. **Journal of Marketing**, abr. 1988, p. 35-48.

Apêndice A - Questionário

Pesquisa sobre a Qualidade dos Serviços de Referência da Biblioteca Universitária da UFSC

Este questionário destina-se a uma pesquisa de cunho acadêmico cujo tema é a avaliação dos determinantes de qualidade do serviço de referência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina.

As perguntas devem ser respondidas em relação a **qualidade dos serviços de referência da BU**, estas serão tratadas de forma confidencial, não havendo necessidade de sua identificação.

Assinale a resposta tendo como escala o número 1 o pior cenário possível, e o número 7 como melhor cenário.

Em relação aos serviços	Nível de qualidade
O atendimento foi eficaz?	1 2 3 4 5 6 7
O funcionário mostrou competência na prestação do serviço?	1 2 3 4 5 6 7
Os funcionários são capacitados?	1 2 3 4 5 6 7
Em relação ao Atendimento	Nível de qualidade
O funcionário mostrou interesse em resolver o problema de pesquisa?	1 2 3 4 5 6 7
O profissional demonstrou gentileza e cortesia no atendimento?	1 2 3 4 5 6 7
O profissional demonstrou agilidade no atendimento?	1 2 3 4 5 6 7
Em relação ao Material de informação	Nível de qualidade
O acervo atende as suas necessidades de informação?	1 2 3 4 5 6 7
A quantidade de acervo disponível é adequada ao número de usuários que atende?	1 2 3 4 5 6 7
O material é disponibilizado em formatos que atendem a sua necessidade?	1 2 3 4 5 6 7
Em relação ao Ambiente	Nível de qualidade
O ambiente (iluminação, ventilação, espaço) é adequado?	1 2 3 4 5 6 7
Os equipamentos de informática disponíveis são adequados (atualizados, modernos e em bom estado de conservação)?	1 2 3 4 5 6 7
O número de computadores é suficiente para atender toda comunidade acadêmica?	1 2 3 4 5 6 7
Em relação ao Acesso	Nível de qualidade
O horário de funcionamento é conveniente à comunidade acadêmica?	1 2 3 4 5 6 7
O serviço de referência por meio do sistema Pergamum é de fácil utilização?	1 2 3 4 5 6 7
Há facilidade de acesso ao serviço de referência? (possui boa localização)?	1 2 3 4 5 6 7